



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD**

**Implementación del sistema operativo de control interno para mejorar los procesos
administrativos en la municipalidad distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Mg. Romelio Fernández Delgado (ORCID :0000-0002-0839-9437)

ASESORA:

Dra. Zuly Cristina Molina Carrasco (ORCID :0000-0002-5563-0662)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado**

Chiclayo - Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y disfrutar de buena salud, para lograr cada uno de mis objetivos, a mis padres, esposa e hijos por su apoyo y motivación constante en mi vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, debo agradecer a Dios, por haberme permitido la realización de esta investigación, la cual significa la acumulación de una de mis metas personales.

Por esa razón mi agradecimiento a todas las personas que han hecho posible para cumplir con mis metas.

PÁGINA DEL JURADO

DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

EL MAESTRO : Fernández Delgado Romelio

Para obtener el Grado Académico de **Doctor en Gestión pública y gobernabilidad**, ha sustentado la tesis titulada:

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTICYACU – SANTA CRUZ – CAJAMARCA

Fecha: 23 de Agosto del 2019

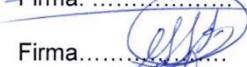
Hora: 6.00 pm

JURADOS:

PRESIDENTE : Dr. Aurelio Ruíz Pérez

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Víctor Augusto Gonzales Soto

Firma: 

VOCAL : Dra. Zuly Cristina Molina Carrasco

Firma: 

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, ROMELIO FERNÁNDEZ DELGADO, egresado del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo SAC., Chiclayo, identificado con DNI 44969981.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor de la tesis titulada **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTICYACU – SANTA CRUZ – CAJAMARCA**. La misma que presento para obtener el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis. En consecuencia, me hago responsable por el incumplimiento de lo declarado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente asumo las consecuencias y sanciones, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo SAC Chiclayo conforme a la ley 27444 de Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, Agosto del 2019



.....
Nombres y apellidos : ROMELIO FERNÁNDEZ DELGADO

DNI : 44969981

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tabla y figuras.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	13
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2 Variables, Operacionalización	14
2.3 Población y muestra.....	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.5. Procedimiento	17
2.6. Método de análisis de datos.....	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	19
3.1 Resultados.....	19
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES.....	29
VII. PROPUESTA	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXOS.....	59
Validación de expertos	60
Autorización para el desarrollo de la tesis	84
Autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	85
Acta de aprobación de originalidad de tesis	86
Reporte turnitin.....	87
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	88

ÍNDICE DE TABLA Y FIGURAS

Tabla 1. <i>Estadísticas de fiabilidad relacionados con el control interno y los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca, 2019.</i>	19
Tabla 2. <i>Estadísticas de fiabilidad relacionados con el control interno y los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca, 2019.</i>	19
Tabla 3. <i>Dimensión ambiente de control en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.</i>	20
Tabla 4. <i>Dimensión evaluación de riesgos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.</i>	20
Tabla 5. <i>Dimensión actividades de control gerencial en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.</i>	21
Tabla 6. <i>Dimensión información y comunicación en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.</i>	21
Tabla 7. <i>Dimensión supervisión en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.</i>	22
Tabla 8. <i>Nivel de control interno en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.</i>	22
Tabla 9. <i>Dimensión secretaria general en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.</i>	23
Tabla 10. <i>Dimensión unidad de registro civil en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.</i>	23
Tabla 11. <i>Dimensión dirección de infraestructura, desarrollo urbano y rural en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.</i>	23
Tabla 12. <i>Nivel de la variable procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.</i>	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Modelo de implementación del sistema de control interno (SCI).</i>	30
Figura 1. <i>Etapas de la propuesta.</i>	31

RESUMEN

El presente estudio titulado implementación del sistema operativo de control interno para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019. Tuvo por objetivo proponer la implementación del sistema operativo de control interno para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019. El tipo de investigación fue proyectivo y el diseño fue de triangulación concurrente, con una muestra de 12 funcionarios públicos. Obtuvo como resultados que el control interno en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz de Cajamarca fue un 50% deficiente, 17% mínimo y 33% muy deficiente. Por otro lado, los procesos administrativos presentes fueron 66.3% deficiente y 33.7% mínimo. Además, concluye que se pudo realizar una propuesta orientado a mejorar los procesos administrativos a partir del diagnóstico. Finalmente, se recomienda la formulación de políticas que permitan establecer una adecuada evaluación de riesgos, ambiente de control, información, actividades de control y comunicación. Finalmente, la supervisión, fue mediante de la implementación del sistema operativo en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca.

Palabras Claves: Sistema Operativo, Control Interno, Procesos Administrativos.

ABSTRACT

The present study entitled the implementation of the internal control operating system to improve administrative processes in the District Municipality of Uticyacu - Santa Cruz - Cajamarca 2019. Its objective was to propose the implementation of the internal control operating system to improve administrative processes in the District Municipality of Uticyacu - Santa Cruz - Cajamarca 2019. The type of research was projective and the design was of concurrent triangulation, with a sample of 12 public officials. It obtained as results that the internal control in the District Municipality of Uticyacu - Santa Cruz de Cajamarca was 50% deficient, 17% minimum and 33% very deficient. On the other hand, the administrative management present in the District Municipality of Uticyacu - Santa Cruz was 66.3% deficient and 33.7% minimum. In addition, it concludes that a proposal aimed at improving administrative management based on the diagnosis could be made. Finally, the formulation of policies that allow establishing an adequate risk assessment, control environment, information, control and communication activities is recommended. Finally, the supervision was through the implementation of the operating system to improve administrative processes in the District Municipality of Uticyacu - Santa Cruz - Cajamarca.

Keywords: Operating system, Internal control, Administrative processes.

I. INTRODUCCIÓN

La indisciplina del sistema empresarial en Cuba no es algo actual, ya que, los procedimientos administrativos de la planificación, planes económicos y debilidades en el seguimiento, control y diagnóstico han dado como resultado la negligencia del control de las cuentas por pagar y cobrar, exponiendo las debilidades éticas (Agencia Cubana de Noticias, 2019); caso similar se dio en Guantánamo como muestran los resultados perjudiciales entre las entidades muestreadas, asimismo la vicecontralora de la provincia, declaro que se descubrieron pérdidas, faltantes y alteraciones económicas que muestran debilidades en el control interno (Venceremos, 2019); paralelamente, según la Sindicatura de Comptes afirman no haber utilizado este control, otra cifra revela que un 14,1% de entidades locales no revisan nunca la nómina; de tal manera que según los cuestionarios transmitidos un 49,2% de ellas no dispone de una persona que se ocupe del puesto de intervención, demostrando la falta de integridad en los SCI (20 minutos, 2019), a diferencia de lo que sucedió en la ciudad de Puno en donde se realizó un total de 07 auditorías de control que realizó el Órgano de Control Institucional, y un promedio de 16 servicios de control simultáneo, esto debido a la gran cantidad de denuncias interpuestas en los órganos de control de presuntas irregularidades (Radio Onda Azul, 2019); así mismo, reveló que debido a las zonas afectadas por el niño costero, se inició una reconstrucción, también refiere que la contraloría ha venido supervisando y controlando las obras de reconstrucción y sueldo de los docentes, procedimientos por el cual encontraron que la UGEL no ha estado descontando y en Piura se cayeron, lo cual demuestra que no se están tomando en cuenta los procesos de SCI (Diario Althaus, 2017); Por otra parte, el 2018 en los ambientes del Congreso de la República, fueron expuestos sobrecostos, evidenciando la necesidad de implementar el control interno en el país, que eventualmente lleve a la correcta supervisión de los equipos comprados (Kanashiro, 2018). Finalmente, la contraloría a designado un equipo de profesionales para asumir funciones del Órgano de Control Institucional (OCI) en el país, 116 municipalidades provinciales se encargarán del debido control y supervisión del uso de recursos y bienes públicos de forma descentralizada, cautelando la legalidad y eficiencia de sus operaciones y actos (Andina, 2018).

Se puede observar que la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca no cumple con un **ambiente de control** adecuado, careciendo de filosofía de dirección retrasando el desarrollo de la administración estratégica, sin este fundamento no

se logra la asignación de responsabilidades y autoridad en toda la municipalidad. Además, no existe **evaluación de riesgo** centrado en el contexto estratégico, impidiendo su identificación y análisis. Por otro lado, las **actividades de control** son deficientes al igual que la **comunicación e información**. Finalmente, **la supervisión** solo cumple con la elaboración de informes de revisión periódica y solo supervisa regularmente la adopción de las medidas correctivas, como componente presenta múltiples deficiencias.

Teniendo conocimiento sobre los acontecimientos dados se pueden indagar más sobre investigaciones que se muestran a continuación:

Según Moreira y Pérez, (2018) en su investigación, la cual, bajo el **diseño** cualitativo de **tipo** explicativa y descriptiva. Entre sus **resultados** resaltaron que los procesos administrativos de la empresa presentan falencias, como el proceso de control de inventarios, materiales y el proceso contable, además la forma de contratar personal es informal; generando alta rotación, mucho desperdicio de materiales que son poco controlados por el administrador; quien a su vez necesita que esto mejore de alguna manera, para volverlos eficientes, y le contribuyan a ahorrar recursos, a su **vez concluyó** que, los procesos y falencias actuales que presenta la empresa “Litografic”, son procesos informales y poco controlados por el dueño- administrador. Finalmente, se **recomendó**, formalizar la empresa y emplee la mejor propuesta para los procesos actuales que presentan falencias, para que pueda contar con un equipo de trabajo apto para que mantenga una apropiada administración y continúen en el mercado de manera constante por muchos años más.

Por otro lado, Melo y Uribe (2017) en su investigación, la cual, bajo el **diseño** cualitativo de **tipo** descriptivo. Entre sus **resultados** resaltaron, que la empresa no establece un organigrama, además de no tener un plan estratégico corporativo, y no ha establecido un código ético para sus colaboradores, teniendo altos factores de riesgos en el proceso contable de la empresa, a su vez **se concluyó** que, de acuerdo al análisis realizado se plantea un proceso de control para evaluar el desarrollo de los factores de riesgos con las acciones de control contable. Finalmente, **se recomendó**, que las políticas se diseñen, implemente, y difunda con los colaboradores, tanto procedimiento e instructivos de control para los procesos administrativos y operativos lo que ayudará a normalizar los procesos y consolidar criterios.

Clavijo (2015), en su investigación, la cual, bajo el **diseño** experimental de **tipo** descriptivo, se obtuvo como **resultado**, no realizaron un análisis FODA, adecuada a la separación de funciones incumpliendo con lo señalado en las Normas de Control Interno, faltaron los Indicadores de procesos administrativos; así mismo, no hubo Rotación del Personal; a su vez **concluyó**, que la falta de estos no permitió medir y monitorear las actividades propias del trabajo, impide que pueda realizar las actividades y sin control interno pasa a una situación alta de riesgo; que convierte a las personas en indispensables y en un futuro a falta de esa persona el trabajo se paralice. Finalmente, se **recomendó** que toda empresa, institución u organización debe tener en cuenta que hacer una auditoría de gestión ayuda a reducir el riesgo, adaptando un entorno que se enfoque en el control interno, permitiéndoles estar aptos a futuros inconvenientes.

Algo semejante ocurre, con Catuche y Benavides (2017) en su investigación, al cual, bajo el **diseño** cuantitativa de **tipo** descriptiva y aplicada, se obtuvo como **resultado** que el esquema que la compañía tiene actualmente, presenta errores, ya que los empleados no se rigen a los manuales de proceso y control, lo cual, trae un inadecuado manejo en el área contable, así como también en los costos y gastos que no son bien controlados, a su vez se **concluyó** que el rubro en donde se desenvuelve la empresa, es complejo, debido a los riesgos de transporte, como costos altos, robo o pérdida de la mercancía, o accidente de tránsito. Finalmente, se **recomendó**, capacitar al personal del área y crear mejores estrategias, como en la contratación y asignación del equipo de trabajo tal como, las personas que desarrollen todas las actividades apropiadas en el área de cartera, además no olvidar la parte de talento humano, pues no solo es importante las capacitaciones, sino también la parte motivacional.

En un contexto nacional, Arévalo (2018), en su trabajo de investigación el cual, bajo el **diseño** no experimental de **tipo** cuantitativo, se evidencia como **resultado**, que entre el control interno y los procesos administrativos organizacional existe una relación directa y significativa ($p = 0,000$ y $r = 0,788$), así mismo el personal observa un nivel de control interno regular, a su vez **concluyó** que, la organización no presenta un sistema de control apropiado, que facilite en los funcionarios identificar posibles o las causas de riesgo, en cada procesos administrativo, y da como resultado a la desorganización interna de la empresa.

Finalmente, se **recomendó**, que el sistema de control interno, se diseñe, implemente y evaluar, siendo objetivo de facilitador para lograr las metas, objetivos y misión institucional.

Por otro lado, Pomaquispe (2018), centra su investigación, la cual, bajo el **diseño** simple – no experimental de **tipo** cuantitativo, se obtuvo como **resultado** que los distintos factores que componen el control interno apenas llegan a un 60% siendo muy poco para alcanzar los procesos administrativos adecuada, además, el 52% de servidores afirmaron que la municipalidad cumplen con la competencia profesional, y el 55% afirma que en la municipalidad realizaban la identificación de riesgos, es decir que los distintos componentes del control interno apenas llega a un 60% siendo muy poco para una trabajo adecuado, a su vez **concluyó** que más de la mitad de los colaboradores con el objetivo del sistema de control interno, así como el cumplimiento de la rendición de cuentas y la promoción de la eficiencia. Finalmente se **recomendó**, aplicar el proceso de reestructuración del control interno e íntegro en todas sus fases y componentes, con el fin de que esta herramienta logre una eficiente en los procesos administrativos en la municipalidad.

Carrasco (2017), en su investigación, la cual, bajo el **diseño** cuantitativo de **tipo** correlacional, se obtuvo como **resultado** que existe una incorrecta con la un 60% con la gestión municipal, y en el proceso de licencia de construcción con un 46.7% bajo, a su vez se **concluyó** que, entre las dimensiones de gestión municipal y los procedimientos administrativos presenta relación esto se debe a la correlación de Pearson que brinda un nivel moderado. Finalmente, se **recomendó**, formar al personal, instruirlos, sobre los nuevos procedimientos y mecanismos de verificación; diseñando estrategias para la correcta verificación de predios y con la información obtenida se puede tomar las mejores decisiones.

Según Layme (2015), en su investigación, la cual, bajo el **diseño** transversal, de **tipo** descriptivo, se obtuvo como **resultado** que las normas internas y los procedimientos implementadas tiene relación con el control interno de los cuales, el 37.0% (60) son las implementadas, mientras que las no implementadas alcanzan un 63.0% (38), su vez **concluyó** que, la implementación de las normas del control interno que regulan los procesos administrativos, son insuficientes. Finalmente, se **recomendó** a las autoridades y funcionarios de la MSPBS, implementar acciones y procedimientos para cumplir con las

normas, a fin de mejorar sus irregularidades realizando charlas de sensibilización al personal en base a los procedimientos de control interno en todos sus componentes.

Melgarejo, (2017) en su investigación, la cual, bajo el **diseño** no experimental - transversal de **tipo** descriptivo - correlacional. Obtuvo como **resultado** que, si existe o no relación entre el control interno y los procesos administrativos, el cual, arrojó Spearman = ,735 con el $p < 0,05$; a su vez se **concluyó** que, según los trabajadores existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables, ya mencionadas. Finalmente, se **recomendó**, realizar un diagnóstico, evaluar al equipo de control interno, difundir la forma de organización en equipo y capacitar el nivel administrativo.

Tuchia y Malca, (2018), en su trabajo realizado, el cual, bajo el **diseño** no experimental de **tipo** aplicada. Obtuvo como **resultado** que, en la falta de Control Interno en la Unidad de Tesorería y falta de evaluación de las Normas de Control Interno en los procesos operativos existe una interdependencia entre las Unidades de Contabilidad, Abastecimiento - Logística y Administración, a su vez se **concluyó** que, repercuten indirectamente en las demás áreas, lo cual dificulta cumplir con las metas y objetivos institucionales propuestos. Finalmente, se **recomendó**, realizar capacitaciones y actualizaciones al personal, evitar la rotación constante del personal de tesorería, contratar personal eficiente y competitivo para realizar eficientemente las auditoria de control mejorando la eficiencia de los procesos operativos.

Rodriguez, (2018), en su estudio, el cual, bajo el **diseño** no experimental de **tipo** exploratoria correlacional, obtuvo como **resultado** que 13 de las 18 empresas constructoras no cuentan con un sistema de control interno que las ayude controlar sus actividades administrativas y económicas, a su vez se **concluyó** que, en muchas empresas constructoras del distrito de Cajamarca no se cumplen con los manuales de procedimientos de la organización porque no cuentan con un plan estratégico establecido; por lo cual las obligaciones y responsabilidades se ejecutan a la deriva, por lo tanto, se **recomendó** implementar el sistema de control interno para la mejora de los procesos administrativos y tener un profesional en contabilidad apto que se encargue del área de Auditoría Interna haciendo posible el desarrollo de información de calidad.

Con referencia a esto, podemos definir aspectos conceptuales que aporten al Sistema de Control Interno (CI), según la Contraloría General de la República [CGRP], (2014); Paz, (2012); Rey (2013) define como el cálculo y corrección del desempeño con el final de certificar el cumplimiento de los objetivos políticas, y principios de la entidad, y lograrlos los planes ideados, de modo similar, Lybrand, (como se citó en García, 2014), quien señala como los controles internos se constituyen a fin de revelar, el plazo esperado, cualquier alteración relacionado con los objetivos de rentabilidad de la entidad, dichos controles permiten enfrentar la acelerada evolución del entorno competitivo y económico que se encuentra la entidad, así como a las prioridades y exigencias variadas de los clientes, y las cuales se adaptan a la estructura para asegurar un crecimiento al futuro, al mismo tiempo, Fonseca (2011), manifiesta que las entidades el Control Interno, tiene un plan de organización y una mezcla de técnicas adoptadas para proteger los recursos y probarlos con exactitud y autenticidad, a través de la información administrativa y financiera, promoviendo la eficiencia en las operaciones, las cuales debe realizarse en tres pasos: “detección del fraude, errores técnicos, y errores en principios” (p. 14).

A partir de lo ya mencionado, se puede definir que los objetivos son los que permiten que se ejecuten los planes con menos errores posibles, a continuación, se nombran los diferentes conceptos de objetivos del control interno:

CGRP, (2014) define como objetivos de control interno para el sector público primero a la *Gestión Pública*, este objetivo tiene como demanda fomentar la seguridad, eficiencia y economía de las operaciones, a través de la calidad en los servicios, segundo *Lucha anticorrupción*, son medidas que adopta las entidades públicas para prever o descubrir las operaciones no acreditadas o apropiaciones indebidas, que traen consigo pérdidas representativas de las entidades, tercero la *Legalidad*, es una guía de políticas y procedimientos concretos, estableciendo que los recursos públicos sean estables con las disposiciones dadas en las leyes y reglamentos, en relación a las normas, la gestión gubernamental, y por último, *Rendición de cuentas y acceso a la información Pública*, que son los métodos, políticas y procedimientos preparados por la institución asegurando que su información sea válida, confiable y presentada razonablemente en los informes. En cambio, García (2014), define que el CI tiene afines con los objetivos institucionales en el proceso de cambio, como el uso efectivo de los recursos de la organización, información financiera

confiable y verdadera para la toma de decisiones frente al cambio y cumplimiento de la norma vigente de acuerdo a los cambios presentados; sin embargo, Estupiñán (2015) define como objetivos básicos el resguardar y salvaguardar los bienes y activos de la entidad, además de confirmar la confiabilidad y razonabilidad de los informes administrativos y contables, así mismo promover la aprobación de las políticas administrativas constituidas y obtener el cumplimiento de objetivos proyectados y las metas.

Los conceptos relacionados a los objetivos del control interno, tienen mucho énfasis con los principales tipos de control que puedan existir, que contribuyan a la mejora de reducción de riesgos, y que sirvan para mejorar problemas potenciales, es decir que a partir de esto se genere la aplicación de un mejor control que se pueda identificar.

Dicho esto, la CGRP (2014), señala los tipos de controles para formar y conservar una estructura, en primer lugar, *en el sector público en Control interno* provea seguridad de que los objetivos se están consiguiendo, estos son los controles de resguardo y cuidado de los bienes, recursos de la entidad y activos, en segundo lugar, los *controles de cumplimiento* buscan testificar que se cumplan el reglamento, leyes, y normas que tenga un efecto directo y material sobre los estados financieros, y por último, los *controles de información financiera y contable*, que adecuadamente registran, procesan y resumen las transacciones permitiendo la preparación de estados financieros; mientras que, Capote (2001), señala dos formas, el primero el *Control interno operativo*, es el control de la gestión, que intentar garantizar una ordenada y eficaz gestión de la entidad, con el fin de alcanzar un mayor resultado; y el segundo, el *Control interno contable*, en donde participa derechamente la confiabilidad de los registros contables, en la autenticidad de los estados financieros y protección de los activos de la entidad, el cual, incluye el sistema de autorizaciones, asentimientos de los registros, reportes contables de los deberes de operación, de modo similar, se menciona en otro estudio por Estupiñán (2015) que existen dos formas en primer lugar el *Control interno contable*, son todas las operaciones que se presenten pertinentemente, en todo lo contable que exista, las operaciones que se realicen de acuerdo con los permisos generales y señalados en la administración, y en segundo lugar, el *Control interno administrativo*, plan de la organización, la cual adopta la entidad, con sus propios procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, al logro del objetivo administrativo.

Además, una manera eficaz de lograr una buena gestión de los objetivos, metas e identificación del SCI, es teniendo en consideración los elementos que a continuación se detallan; según la CGRP (2014), define que los elementos del control interno que favorecen la efectividad del mismo. El primer pilar, el *Autocontrol*, es la capacidad del servidor público de valorar, detectar desviaciones, efectuar sanciones, mejorar y solicitar ayuda; el segundo, *autorregulación*, toda entidad pública debe tener conocimiento de los asuntos propios de su función políticas y procedimientos que permitan la coordinación, por último, la *autogestión*, toda entidad pública tiene la capacidad de promover la autonomía organizacional para determinar las debilidades de control, precisar las acciones mejorando de forma efectiva.

Everson (como se citó en García, 2014), señala cinco componentes de CI, el primero, *entorno de control*, hace referencia a las actividades que desarrollan, incluyendo a la integridad, los valores éticos, y el estilo de operación de la administración; el segundo *evaluación de riesgos* el cual identifica y analiza los riesgos para poder determinar cómo se deben administrar; el tercero son las *actividades de control*, consiste en realizar políticas y procedimientos de control, que hacen viable operar y controlar el negocio; la cuarta es la *Información y Comunicación*, que apoya los otros componentes del control interno y la quinta y última son las *Actividades de Monitoreo*, se hace cargo de dar seguimiento de las acciones del sistema de control interno, del mismo modo basándose en el informe COSO, Estupiñan, (2015); Ley N° 28716 (2006) señala seis componentes del control interno, el primero, *ambiente de control* que hace relación en las actividades de control y las actividades de supervisión basándose en la cultura organizacional de la empresa; el segundo, la *evaluación de riesgos*, en donde cada empresa u organización está expuesta a riesgos internos y externos propios de un escenario competitivo, el tercero, *identificación de riesgos* son propios de factores internos que son los incentivos y la motivación que pueden ser capaz de influir en la calidad de producción y servicio y los externos que conllevan a riesgos como, avances tecnológicos, cambios en las necesidades de los clientes, catástrofes naturales, cambios en la economía, que pueden influir en el tipo de financiamiento, el cuarto, las *actividades de control* que consisten en las políticas y herramientas que permiten a la dirección; el quinto, *información y comunicación* en la que se pueda capturar, identificar y difundir la información adecuada y por último el *Monitoreo*, esto consiste en un proceso que permite medir el desempeño del sistema a través del tiempo.

A continuación, se muestran los puntos más importantes son su ejecución y fortalecimiento origina la aceptación de medidas que provocan el logro de sus objetivos. (CGRP, 2014); sin embargo, García (2014) Garbanzo (2016) define la importancia, ya que logra garantizar una gestión eficaz en los procesos de transformación y progreso, vinculando de esta manera, al cambio que tiene el sistema de control interno.

Se tiene tanta relevancia como necesidad que el control interno siempre han sido estimados, y cada vez es mejor (Ruiz, 2012), por lo tanto, el control interno cuenta con perspectivas que contribuyen asegurar que se logren las metas y objetivos logrando a largo plazo la rentabilidad y mantendrá ciertas reglas que ayudarán a reducir los riesgos futuros (Mantilla, 2018); Para Barquero (2013) cumple la responsabilidad de gestor de la empresa, aunque debido al tiempo y los recursos sea limitados, la revisión de los sistemas, sea implementada, no en todo los caso se cumple con la debida frecuencia.

Las teorías relacionadas con el proceso de la administración que ayudan a mejorar la eficacia de los procesos administrativos que a continuación, se detalla:

Teoría Neoclásica: Salvadori y Gehrke (2011); Huayta (2018), destacan los aspectos prácticos de la dirección, por la praxis y la pesquisa en los resultados precisos y notorios, Rey (2013) formando políticas administrativas de los principios generales sobre como planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones de la entidad a diferencia de la administración por objetivo, o por resultado.

Teoría Administración por objetivo (APO), todos estos sistemas APO implican la estimación y el estudio frecuente del proceso y de los objetivos alcanzados, para tomar medidas correctivas y determinar nuevos objetivos para el periodo siguiente (Huayta, 2018), caso contrario, Levinson (como se citó en Chiavenato, 2012) enfatiza que la teoría APO coloca al director en una situación semejante al de un ratón de laboratorio en donde solo tiene dos alternativas, la primera es que encuentre en el camino por el laberinto y coma o segundo que no haga nada y se quede de hambre.

Max Weber, impulso la *Teoría Burocracia*, que en función a la inestabilidad y la parcialidad de la teoría clásica y de la teoría de las relaciones humanas (Abuthahir, 2014),

las cuales son opuestas, y no brindan la posibilidad de construir un enfoque global e integrado de los problemas de la entidad (Huayta, 2018).

A diferencia de Chiavenato (2011) que dimensionó la palabra Eficacia en los procesos administrativos; siendo el suceso de administrar: planear, organizar, dirigir, y controlar estos elementos, que componen el llamado proceso administrativo. Por su parte, Alles (2009), es la capacidad para lograr el efecto de lo que se espera.

Del mismo modo Henry Fayol (como se citó en Garcia, 2016) en la *Teoría clásica* resalta que el proceso administrativo y sus componentes, previsión, organización, dirección, coordinación y control, producen mayor valor para la empresa dentro del sistema de toma de decisiones.

La *Previsión* es la primera ficha de este rompecabezas, en la que se prevé y define un programa de acción; en segundo lugar está la *Organización* de la empresa y puede ser dividida en organización y material (material y humana); en tercer lugar *dirección* es conseguir el rendimiento en su totalidad de los trabajadores en los aspectos globales; en cuarto lugar es la *Coordinación*, armoniza todas las actividades del negocio, agiliza el trabajo y sus resultados y finalmente el *Control*, consiste en delimitar los puntos débiles y los errores para rectificar y evitar que se duplique (Garcia, 2016).

Taylor, nos heredó la teoría científica de la “administración de Taylor”, formando un sólido conocimiento en la administración, las cuales son cuatro pilares, primero *planificación* para él es la sustitución en el trabajo del criterio individual del trabajador, segundo *preparación*: elección científica de los trabajadores; hay que prepararlos y ordenarlos para que obtengan más y mejores resultados; tercero *control*, es necesario que en el trabajo se controle, para asegurar de esta manera se sigan las normas señaladas, y el plan previsto, finalmente la *ejecución* que separar todas las atribuciones y responsabilidades para que la ejecución del trabajo con el fin de que esta sea más ordenada (Chiavenato, 2011).

Los procesos administrativos, según Flores (2015), describe cuatro procesos dimensionando en el primero *planeación*, determinan las situaciones futuras y la ruta hacia donde se orienta o enfoca la empresa; segundo *organización*, consta del diseño y posterior

determinación de las estructuras, funciones, procesos y responsabilidades que tiene relación con la organización; el tercero *dirección*, es la ejecución de todas las periodos del proceso administrativo mediante la gestión, la orientación del factor humano y el ejercicio del liderazgo; y por último, *control*, la fase donde se establece patrones para evaluar los resultados conseguidos, garantizando las actividades reales de las actividades planeadas teniendo en cuenta los siguientes elementos: “estándares, medición, corrección, y retroalimentación” (p. 31).

Dentro de sus bases legales tenemos: a) Ley N° 27444 (2001); b) Decreto Legislativo N° 1272 (2017); c) Resolución Directoral N°000005-2016 (2016).

Esto ha generado que tomen en cuenta que los procesos administrativos son necesarios en toda organización, pues estos aseguran el funcionamiento de los procesos que intervienen en la producción de un bien o servicio, para llegar a cumplir los objetivos y metas trazadas (Huayta, 2018); por otro parte la administración constituye una actividad esencial en una sociedad pluralista que se basa en el esfuerzo del hombre a través de las organizaciones (Garcia, 2016).

Es de gran importancia, el proceso de la administración, es de allí, en donde el Gerente, tiene el rol de líder, trabajar en equipo con todos los integrantes de la organización, además de cumplir con sus funciones y tener disponibilidad para todos y de la mejor manera (Flores, 2015).

La formulación del problema de la presente investigación fue ¿Como seria la implementación del sistema operativo de control interno para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019? En consecuencia, se formuló el siguiente objetivo general proponer la implementación de un sistema operativo de control interno para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019. Finalmente se logró el presente objetivo a partir de los siguientes objetivos específicos: (a) Diagnosticar el control interno en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019. (b) Determinar el nivel de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019. (c) Diseñar un sistema operativo de control interno

para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019. La hipótesis e investigación fue la propuesta de implementación del sistema operativo de control interno mejora los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.

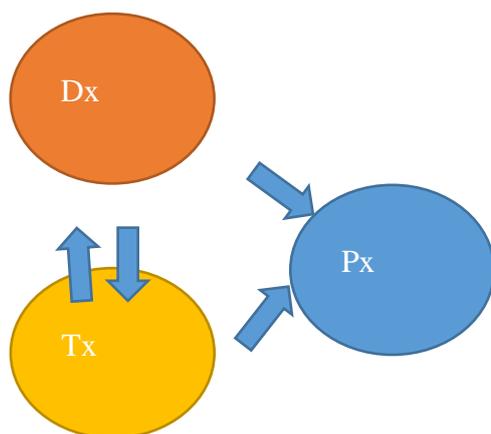
Finalmente, el estudio se justifica porque pretende establecer pautas generales que permitan la instalación de un sistema de control interno funcional a partir de procesos operacionales que puedan generar una evaluación de los riesgos adecuados permitiendo la supervisión de los procesos administrativos dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue proyectivo según Hurtado (2010) debido a que se realizó un diagnóstico del control interno y de los procesos administrativos, para luego generar una propuesta de implementación del sistema operativo de control interno para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.

El diseño de investigación fue de triangulación concurrente según Hernández, Baptista y Fernández (2014), un diseño que forma parte del enfoque mixto que permitirá la realización del diagnóstico de las variables en estudio de manera cuantitativa y la generación cualitativa de la propuesta de implementación del sistema operativo de control interno para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.



Donde:

Dx: Diagnóstico del control interno y de los procesos administrativos.

Tx: Análisis de las teorías del control interno y de los procesos administrativos.

Px: Propuesta de implementación del sistema operativo de control interno.

2.2 Variables, Operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	instrumentos
<p style="text-align: center;">VI: Implementación del sistema de control interno</p>	<p>AMBIENTE DE CONTROL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establece y mantiene el control • Impulsa el desarrollo de las actividades.” • Proporciona el soporte de personal y logístico • Difunde la "Ley del Código de Ética de la Función Pública". • Comunica acciones disciplinarias debidamente .” 	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario</p>
	<p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establece y difunde lineamientos y políticas de riesgos.” • Presenta Plan de Administración de Riesgos.” • Identifica los riesgos. • Considera aspectos externos e internos al evaluar los riesgos.” • Determina y cuantifica los riesgos (probabilidad de ocurrencia).” 		
	<p>ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización y aprobación definidos en manuales o directiva.” • Autorización y aprobación comunicados a los responsables.” • Asignación de actividades expuestas a error o fraude.” • Revisión de información económica.” • Costo del control está en función a los resultados esperados.” 		

	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza la información Gerencial.” • Acceso al sistema de información por niveles. • Identifica necesidades de información e implementa controles. • Las políticas y procedimientos garantizan la información. • “La información es útil, oportuna y confiable.” 		
	SUPERVISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el desarrollo de las labores. • Unidades orgánicas monitorean sus procesos. • Los problemas y deficiencias se registran y comunican. • Desarrolla medidas ante una oportunidad de mejora. • Da seguimiento a las mejoras propuestas implementadas.” 		
VD: Procesos administrativos	SECRETARIA GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> • Fedatario • Reconocimiento de juntas vecinales • Subvenciones sociales 	Encuesta	Cuestionario
	UNIDAD DE REGISTRO CIVIL	<ul style="list-style-type: none"> • Nacimientos • Matrimonio civil y ordinario • Emisión de certificado de soltería y viudez 		
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA, DESARROLLO URBANO Y RURAL.	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión de constancias de posesión • Visación de plano y licencia de construcción • Licencia de funcionamiento • Autorización para instalación de agua y desagüe 		

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

La **población**: Es una población finita, la misma que está conformada por 12 funcionarios de la municipalidad distrital de Uticyacu.

Para el estudio se consideró una **muestra** a criterio del investigador no probabilística, según Hernández et al. (2014) donde se consideró a la totalidad de funcionarios, decir los 12 funcionarios de la Municipalidad Distrital de Uticyacu.

Criterios de selección

Personal actualmente laborando dentro de las instalaciones de la municipalidad distrital de Uticyacu.

Personal contratado de la municipalidad distrital de Uticyacu.

Personal de la municipalidad distrital de Uticyacu con más de un año de servicio

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas: Encuesta. - Técnica en la que el investigador reparte un cuestionario a los servidores públicos en Municipalidad Distrital de Uticyacu con preguntas cerradas para especificar sus opiniones (Hernández et al, 2014).

Instrumento: Cuestionario. – Son una serie de preguntas cerradas y en escala de Likert (Bernal, 2010).

Validación: Se realizó el juicio a través de tres expertos.

Confiabilidad: alfa de Procesos administrativos es de 8.70 y control interno es de 9.10.

2.5. Procedimiento

Se realizó las coordinaciones previas a la realización de la encuesta con OCI y con el área de recursos humanos dentro de la Municipalidad Distrital de Utcyacu. Luego se realizó la entrega del cuestionario a cada funcionario público para que marcará con un aspa según su respectiva opinión. Seguido, se realizó la recolección del instrumento, verificando que este correctamente llenado para finalmente pasar la información a una base de datos que permitió su análisis estadístico.

2.6. Método de análisis de datos.

El análisis de datos se realizó a través del software especializados SPSS produciendo resultados en tablas de frecuencia para luego generar en el programa de office Excel figuras de representación estadística. Finalmente, se obtuvo resultados de acuerdo a los objetivos. Se utilizo los siguientes estadísticos:

Media aritmética. Es la medida que se va a utilizar para conseguir el promedio (Mode, 2005):

$$\bar{x} = \sum \frac{xi}{n}$$

Moda. Es la mayor frecuencia del dato redundante (Tamayo, 2004).

Porcentaje: Cantidad que representa la proporcionalidad de una parte respecto a un total que se considera dividido en cien unidades (Tamayo, 2004).

2.7. Aspectos éticos

Con respecto al aspecto ético, se emplearon lo siguiente:

Voluntariedad. - Es el acuerdo voluntario que constituyendo un consentimiento valido (Observatori de Bioètica i Dret [OBD], 1979).

Comprensi3n. – La importancia de la informaci3n es equivalente al contexto donde es comunicado (OBD, 1979).

Confiabilidad. – Un estudio es confiable si los instrumentos de investigaci3n cumplen con El alfa de Cronbach superior a 0.75 (Hernández et al. 2014).

III. RESULTADOS

3.1 Resultados

Tabla 1.

Fiabilidad relacionados con el control interno y el Procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca, 2019.

Control interno	
Alfa de Cronbach	Elementos
0.910	25
Procesos administrativos	
Alfa de Cronbach	E elementos
0.870	23

Fuente: Elaboración propia.

Se observó que el instrumento de control interno presenta un alfa de Cronbach excelente y el de Procesos administrativos tiene una apreciación de bueno (Tabla 1).

Tabla 2

Fiabilidad de los instrumentos de control interno y los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca, 2019.

Dimensiones - Control interno	Alfa de Cronbach	N ° de elementos
Ambiente de control	0, 754	5
Evaluación de riesgo	0, 782	5
Actividad de control gerencial	0, 836	5
Información y comunicación	0, 782	5
Supervisión	0, 812	5
Dimensiones – Procesos administrativos	Alfa de Cronbach	N ° de elementos
Secretaria general	0, 765	7
Unidad de registro civil	0, 782	7
Dirección de infraestructura, desarrollo urbano y rural.	0, 776	9

Fuente: Elaboración propia

La fiabilidad de las dimensiones de actividad de control gerencial y supervisión es buena, por otro lado, el ambiente de control, comunicación y evaluación de riesgos e

información son aceptables. Asimismo, las estadísticas de fiabilidad de las dimensiones de Procesos administrativos son aceptables (Tabla 2).

Nivel del control interno de la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019

Tabla 3

Dimensión que mide el ambiente de control en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.

	n	%
Muy deficiente	4	33
Deficiente	5	42
Mínimo	3	25
Aceptable	0	0
Óptimo	0	0

Fuente: Elaboración propia

El nivel de la dimensión ambiente de control en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz es deficiente (42%), mínimo (25%) y finalmente muy deficiente (33%) (Tabla 3).

Tabla 4.

Dimensión que mide el evaluación de riesgos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.

	n	%
Muy deficiente	6	50
Deficiente	4	33
Mínimo	2	17
Aceptable	0	0
Óptimo	0	0

Fuente: Elaboración propia

El nivel de la dimensión evaluación de riesgos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz de Cajamarca es deficiente (33%), mínimo (17%) y finalmente muy deficiente (50%) (Tabla 4).

Tabla 5.

Dimensión que mide las actividades de control gerencial en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.

	n	%
Muy deficiente	5	42
Deficiente	5	42
Mínimo	2	17
Aceptable	0	0
Óptimo	0	0

Fuente: Elaboración propia

El nivel de la dimensión actividades de control gerencial en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz de Cajamarca es deficiente (42%), muy deficiente (42%) y un nivel mínimo (17%) (Tabla 5).

Tabla 6.

Dimensión que mide la información y comunicación en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.

		n	%
1	Muy deficiente	3	25
2	Deficiente	8	67
3	Mínimo	1	8
4	Aceptable		0
5	Óptimo		0

Fuente: Elaboración propia

El nivel de información y comunicación en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz de Cajamarca es muy deficiente (25%), deficiente (67%) y el nivel mínimo (8%) (Tabla 6).

Tabla 7

Dimensión que mide la supervisión en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.

	n	%
Muy deficiente	3	25
Deficiente	7	58
Mínimo	2	17
Aceptable	0	0
Óptimo	0	0

Fuente: Elaboración propia

El nivel de la dimensión supervisión en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz de Cajamarca es deficiente (58%). seguido el nivel es mínimo (17%) y muy deficiente (25%) (Tabla 7).

Tabla 8

Nivel de control interno en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.

	n	%
Muy deficiente	4	33
Deficiente	6	50
Mínimo	2	17
Aceptable	0	0
Óptimo	0	0

Fuente: Elaboración propia

El nivel de la variable control interno en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz de Cajamarca es deficiente (50%), mínimo (17%) y finalmente muy deficiente (33%) (Tabla 8).

Nivel de la variable Procesos administrativa en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019

Tabla 9

Dimensión que mide la secretaria general en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.

	n	%
Muy deficiente	1	8
Deficiente	8	67
Mínimo	3	25
Aceptable	0	0
Óptimo	0	0

Fuente: Elaboración propia

El nivel de la dimensión secretaria general es deficiente (67%), un nivel mínimo (25%) y finalmente la planificación es muy deficiente (8%) (Tabla 9).

Tabla 10

Dimensión unidad de registro civil en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.

	n	%
Muy deficiente	1	8
Deficiente	7	58
Mínimo	4	33
Aceptable	0	0
Óptimo	0	0

Fuente: Elaboración propia

El nivel del registro civil es deficiente (58%), seguidamente mínimo (33%) y finalmente el nivel fue muy deficiente (8%) (Tabla 10)

Tabla 11

Dimensión dirección de infraestructura, desarrollo urbano y rural en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.

	n	%
Muy deficiente	2	17
Deficiente	6	50
Mínimo	4	33
Aceptable	0	0
Óptimo	0	0

Fuente: Elaboración propia

El nivel de la dirección de infraestructura, desarrollo urbano y rural en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz es deficiente (50%), mínimo (33%) y finalmente el nivel es muy deficiente (17%) (Tabla 11).

Tabla 12

Nivel de la variable Procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019

	n	%
Muy deficiente	0	0
Deficiente	9	75
Mínimo	3	25
Aceptable	0	0
Óptimo	0	0

Fuente: Elaboración propia

El nivel de la variable Procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz es deficiente (66.3%) y mínimo (33.7%) (Tabla 12).

IV. DISCUSIÓN

Se concluye que se pudo realizar una propuesta que a partir del diagnóstico pueda orientada a la mejora de los Procesos administrativos en la Municipalidad de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca. Por otro lado, Carrasco, (2017), en su estudio obtuvo como resultado, que existe una incorrecta con la un 60% con la gestión municipal, y en el proceso de licencia de construcción con un 46.7% bajo, ya que se encontraron a diferentes mecanismos erróneos realizados, a su vez se concluyó que, entre las dimensiones de gestión municipal y los procedimientos administrativos presenta relación esto se debe a la correlación de Pearson que brinda un nivel moderado. Este trabajo contribuye con un diagnóstico que permite mejorar la capacidad de gestión municipal en cuanto a los procedimientos operativos y administrativos, así como también en la buena toma de decisiones. Además, como referente a la relación esencial en tres las variables tenemos a Melgarejo, (2017), quien obtuvo como resultado que, si existe o no relación entre el Control interno y los procesos administrativos, el cual, arrojó un coeficiente de correlación rho Spearman = ,735 y un valor $p < 0,05$. Esto contribuye en la solución del problema de gestión pública con el SCI y Procesos administrativos, siendo un medio para alcanzar el logro de sus políticas y objetivos establecidos.

Se concluye que existe un control interno en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca calificado por la mayoría como muy deficiente porque el ambiente de control deficiente demostrando la necesidad de sensibilizar al personal para posteriormente capacitarlo en el código de ética del funcionario público y el plan estratégico institucional, asimismo se requiere la actualización del El Manual de Organización y Funciones (MOF) con un clasificador de cargos actualizado con la ley servir y la evaluación de desempeño. Además, la evaluación de riesgo es muy deficiente demostrando la necesidad inmediata de la implementación de un plan de administración de riesgos. Asimismo, las actividades de control en su mayoría son muy deficientes, no evidencia directivas de rotación en puestos con a riesgo de fraude, de la misma forma no presenta directiva de evaluación “costo beneficio”. De igual forma la dimensión información y comunicación es deficiente exponiendo la falta de revisión de los sistemas informáticos. Finalmente, la dimensión supervisión es deficiente demostrando la falta de informes periódicos que permitan el seguimiento de los objetivos. Un caso similar se obtiene en el estudio de Moreira y Pérez

(2018), obtuvo como resultado en su estudio, que los procesos administrativos de la organización presentan deficiencias, como el proceso de control de inventarios, materiales y el proceso contable, además la manera de contratar personal es informal; generando alta rotación, mucho desperdicio de materiales que son poco controlados por el administrador; quien a su vez necesita que esto mejore de alguna manera, para volverlos eficientes, y le contribuyan a ahorrar recursos. Este trabajo aporta como referencia, porque se toma de guía un aspecto importante como son los procesos administrativos dentro de la empresa que ayudan a ponerle fin a las irregularidades. Por otro lado, Melo y Uribe, (2017), obtuvo como resultado, que la empresa no establece un organigrama, además de no tener un plan estratégico corporativo, y no ha establecido un código ético para sus colaboradores, teniendo altos factores de riesgos en el proceso contable de la empresa. El presente aporte en la organización con la toma de decisiones, proteger los recursos y garantizar el cumplimiento de los objetivos y los futuros riesgos a los que puede enfrentarse.

Se concluye que los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca es calificado por la mayoría como deficiente, demostrando que los funcionarios públicos presentan una deficiente labor al fedatear, reconocer las juntas vecinales y en el proceso de subvenciones sociales. Asimismo, se muestra la necesidad de establecer una mejora en el proceso de registro de nacimientos, matrimonio civil y en la emisión de certificados de soltería y viudez. Finalmente se observa que los procesos administrativos de la dirección de infraestructura, desarrollo urbano y rural es deficiente. Clavijo, (2015), obtuvo como resultado que a pesar de lo señalado en las Normas de Control Interno; la Falta de Indicadores de Proceso no permitió medir y monitorear las actividades propias del trabajo; en la Falta de control Interno, impide que pueda realizar las actividades y sin control interno pasa a una situación alta de riesgo. Este trabajo aporta de manera constructiva las mejoras que se deben tener en cuenta con la gestión de la empresa, para que esta a su vez emplee recursos de forma eficiente y económica para la realización de las funciones o actividades de cada departamento, tal como se busca implementar en la municipalidad distrital de Utcyacu, Santa Cruz.

Se concluye que un diseño de propuesta de implementación del sistema operativo de control interno permitirá el adecuado manejo de los procedimientos administrativos en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca. Por otro lado, Arévalo

(2018), obtuvo como resultado, que entre el control interno procesos administrativos existe una relación directa y significativa ($p = 0,000$ y $r = 0,788$), así mismo el personal percibe un nivel de control interno regular. Esta investigación contribuye en los lineamientos del sistema de control interno, los cuales son necesarios para la entidad y las distintas municipalidades, tal cual se busca tener en cuenta al control interno y los procesos administrativos que marche juntos, y no por separados. Sin embargo, Pomaquispe (2018), obtuvo como resultado que, un poco más de la mitad del personal en su estudio cumple con los propósitos del sistema de control interno tales como el cumplimiento de la rendición de cuentas y la promoción de la eficiencia por este motivo recomendó, aplicar el proceso de reestructuración del control interno integra en todas sus fases y componentes con el fin de que esta herramienta logre una gestión eficiente en la municipalidad en estudio. Esta investigación proporciona un instrumento de medición adecuados para la recolección de datos de la muestra, además, servirá como fuente de consulta, asimismo esta investigación contribuye con un instrumento confiable para el estudio. Así mismo, Layme, (2015), en su estudio obtuvo cómo resultado que las normas internas y los procedimientos implementadas tiene relación con el control interno de los cuales, el 37.0% (60) son las implementadas, mientras que las no implementadas alcanzan un 63.0% (38), por consiguiente recomendó a las autoridades y funcionarios de la MDU, implementar las acciones y procedimientos para el cumplimiento de las normas, a fin de mejorar sus irregularidades realizando charlas de sensibilización al personal en base a los procedimientos de control interno en todos sus componentes. Esta investigación contribuye a mejorar el cumplimiento de normas y propone a los órganos de carácter público municipal una herramienta idónea que permite implementar el Sistema de Control Interno cumpliendo con las actividades de forma objetiva; ya que, son indispensables para toda institución pública.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que se pudo realizar una propuesta que a partir del diagnóstico que permite orientada a la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca.

Se concluye que en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca existe un control interno calificado por la mayoría como muy deficiente porque el ambiente de control deficiente demostrando la necesidad de sensibilizar al personal para posteriormente capacitarlo en el código de ética del funcionario público y el plan estratégico institucional, asimismo se requiere la actualización del MOF con un clasificador de cargos actualizado con la ley servir y la evaluación de desempeño. Además, la evaluación de riesgo es muy deficiente demostrando la necesidad inmediata de la implementación de un plan de administración de riesgos. De la misma manera las actividades de control en su mayoría son muy deficientes, no evidencia directivas de rotación en puestos con a riesgo de fraude, de la misma forma no presenta directiva de evaluación “costo beneficio”. De igual forma la dimensión información y comunicación es deficiente exponiendo la falta de revisión de los sistemas informáticos. Finalmente, la dimensión supervisión es deficiente demostrando la falta de informes periódicos que permitan el seguimiento de los objetivos.

Se concluye que en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca, los procesos administrativos es calificado por la mayoría como deficiente, demostrando que los funcionarios públicos presentan una deficiente labor al fedatear, reconocer las juntas vecinales y en el proceso de subvenciones sociales. Asimismo, se muestra la necesidad de establecer una mejora en el proceso de registro de nacimientos, matrimonio civil y en la emisión de certificados de soltería y viudez. Finalmente se observa que los procesos de la dirección de infraestructura, desarrollo urbano y rural es deficiente.

Se concluye que un diseño de propuesta de implementación del sistema operativo de control interno permitirá el adecuado manejo de los procesos administrativos administrativa en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca.

VI. RECOMENDACIONES

Desarrollar la propuesta de implementación del sistema operativo de control interno para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019

La sensibilización y capacitación continua a los funcionarios públicos en el los estándares, normas y procedimientos fijados para reforzar control interno. Operativizar normas y de políticas que permitan la adecuada evaluación de riesgos, ambiente de control, actividades de control, la información y comunicación y finalmente la supervisión, mediante que se implemente el sistema operativo para optimizar los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca.

La difusión del código de ética del funcionario público, a partir de la práctica de valores y el reforzamiento de la cultura institucional que se refleje en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca.

VII. PROPUESTA

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTICYACU – SANTA CRUZ – CAJAMARCA 2019

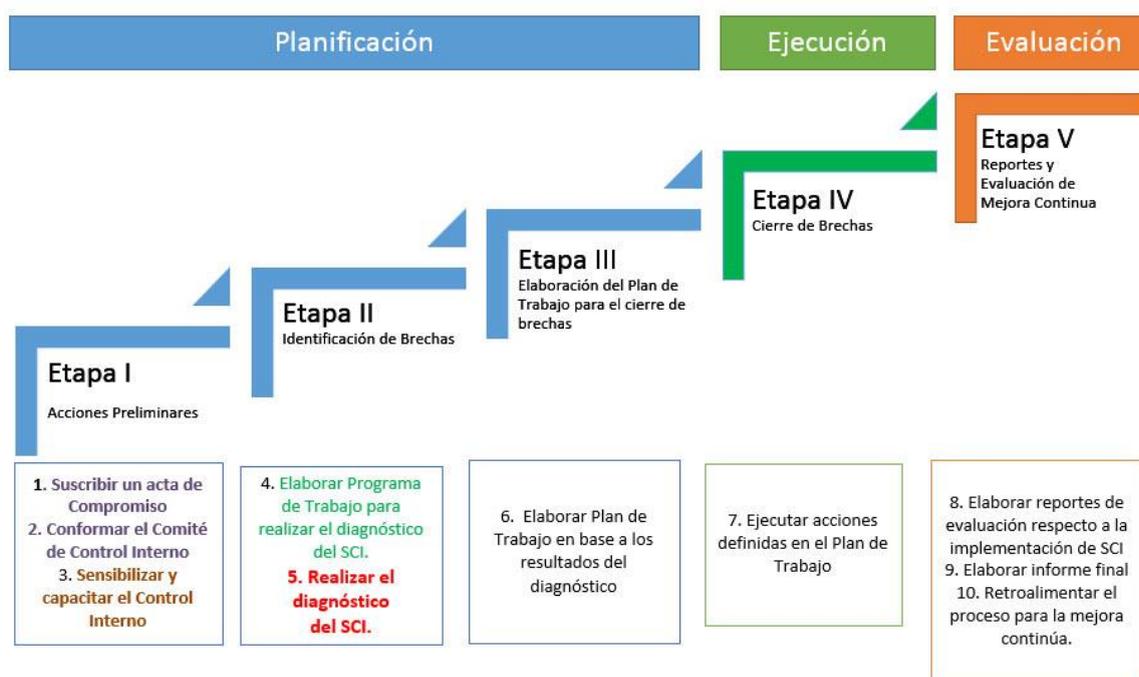


Figura 1. Modelo de implementación del sistema de control interno (SCI).

Se propone que Municipalidad Distrital de Utcyacu realice el inicio de las actividades que permitirá la prevención de riesgos en los procesos administrativos de la institución. A partir de los componentes, elementos, la estructura y objetivo establecidos en la Ley N° 28716, se intenta conseguir la planificación en las 3 primeras etapas de implementación formando el compromiso institucional y la implementación de un comité de control interno que velará por la sensibilización y capacitación de los servidores públicos, con el equipo de trabajo en línea se dará inicio al diagnóstico del SCI y elaboración del plan de trabajo. Inmediatamente, con la aprobación del gerente municipal se ejecutará el sistema de control interno programando el cierre de brechas. Finalmente se pretende la evaluación y mejora continua implementando la elaboración de informes que evalúen el avance de los objetivos.

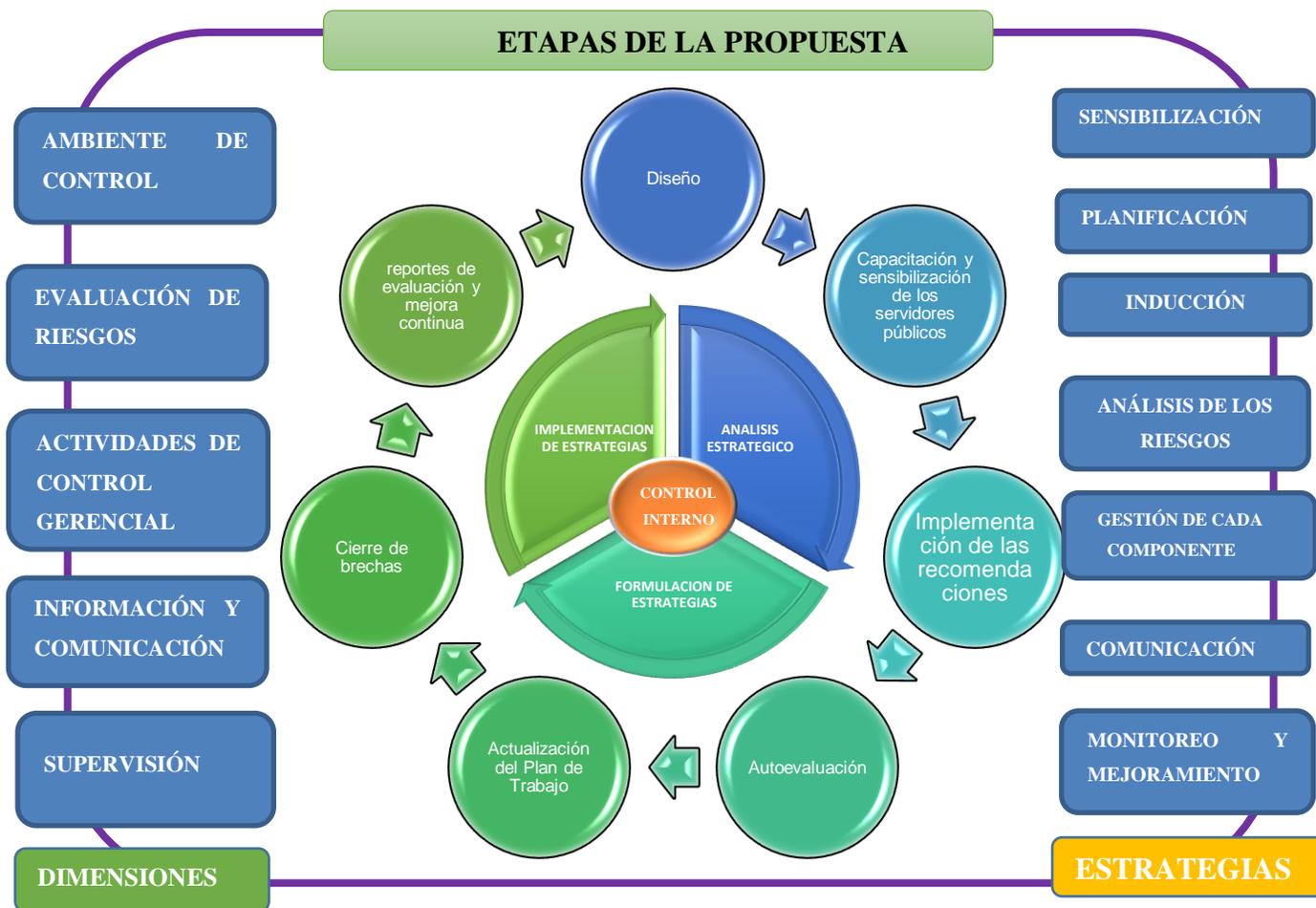


Figura 2. Etapas de la propuesta

El sistema operativo de control interno se establece a partir de la Ley N° 28716 (2006) Ley de Control Interno de las entidades del Estado, sin embargo, su estructura e implementación obedecen a los principios del Modelo COSO en la resolución de contraloría N° 320-2006-CG estableciendo las dimensiones de evaluación para el diagnóstico y la futura implementación. Sin embargo, se respeta el procedimiento bajo 5 etapas en la resolución de contraloría N° 004-2017-CG las cuales representan la estructura operativa del SCI a partir de las acciones preliminares (Diseño, capacitación y sensibilización de los servidores públicos), pasando a la identificación de brechas (Implementación de las recomendaciones, Autoevaluación), luego la ejecución del plan de trabajo para el cierre de brechas. Finalmente, esto termina en una gestión administrativa planificada con medidas para afrontar riesgos gracias al desarrollo de la comunicación interna generada por el monitoreo y mejoramiento continuo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 20 minutos. (24 de enero de 2019). *Solo el 4,5% de las entidades locales afirman haber hecho controles financieros, según la Sindicatura de Comptes*. Recuperado de 20 minutos: <https://www.20minutos.es/noticia/3545217/0/solo-4-5-entidades-locales-afirman-haber-hecho-controles-financieros-segun-sindicatura-comptes/>
- Abuthahir, A. (2014). *Management Theory and Practice* (1 ed.). NMIMS Global Access School For Continuing Education. doi:ISBN: 978-93-5119-457-6
- Agencia Cubana de Noticias. (23 de enero de 2019). *Presentan resultados de la comprobación del control interno en La Habana*. Recuperado de Agencia Cubana de Noticias: <http://www.acn.cu/cuba/41275-presentan-resultados-de-la-comprobacion-del-control-interno-en-la-habana>
- Alles, M. (2009). *Diccionario de comportamientos. La trilogía. Tomo 2, Volumen 2*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A. doi:ISBN: 9506415625
- Althaus, J. (09 de octubre de 2017). Habrá mecanismo de control social en la reconstrucción. *El Comercio*, págs. <https://elcomercio.pe/politica/nelson-shack-habra-mecanismo-control-social-reconstruccion-noticia-464194>. Recuperado de <https://elcomercio.pe/politica/nelson-shack-habra-mecanismo-control-social-reconstruccion-noticia-464194>
- Andina. (mayo de 2018). Contraloría designa jefes de control interno en 116 municipalidades provinciales. *Andina*, págs. <https://andina.pe/agencia/noticia-contraloria-designa-jefes-control-interno-116-municipalidades-provinciales-710479.aspx>. Recuperado de <http://andina.pe/agencia/noticia-contraloria-designa-jefes-control-interno-116-municipalidades-provinciales-710479.aspx>
- Arévalo, R. (2018). *Diagnóstico del control interno y la gestión organizacional de la municipalidad distrital de Lagunas - provincia de Alto Amazonas - Región Loreto, año 2014*. (Tesis de posgrado, Universidad Norbert Weiner, Lima-Perú). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1721/MAESTRO%20-%20Ar%20C3%A9valo%20Montalv%20C3%A1n%20Ronald%20Atilio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica*. Barcelona: Profit Editorial. doi:ISBN: 978-84-15735-77-9
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación. doi:ISBN: 978-958-699-128-5
- Capote, C. (2001). *El Control interno y el control. Economía y Desarrollado*. Cuba: Universitaria. Recuperado de http://www.dict.uh.cu/Revistas/economia_desarrollo/2001n-2/GabrielCapote.pdf
- Carrasco, J. (2017). *Gestión Municipal y su relación con los Procesos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto-Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12835/carrasco_sj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Catuche, D., & Benavides, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía logística internacional SAS*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana De Cali, Cali-Colombia). Recuperado de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o_sistema_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humano. El capital humano de las organizaciones*. México: McGrawHill Educación. doi:ISBN: 978-607-15-0560-6
- Chiavenato, I. (2012). *Introduccion a la teoria general de la administración* (8 ed.). McGraw-Hill.
- Clavijo, E. (2015). *Auditoría de gestión a la unidad de ocnrol de existencias e integridad de la dirección Metropolitana Administrativa del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*. (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador, Quito-Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8470/1/T-UCE-0003-CA065-2015.pdf>
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima-Perú. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

- Decreto Legislativo N° 1272. (2017). *Diario Oficial El Peruano*. Lima-Perú. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27444-ley-del-pr-decreto-legislativo-n-1272-1465765-1/>
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes Coso I, II y III*. Colombia: ECOE, Ediciones. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Flores, O. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega*. (Tesis de posgrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa-Nicaragua). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para organizaciones* (1 ed.). Lima-Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control. doi:ISBN: 978-9972-2948-3-9
- Garbanzo, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40(1), 67-87. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/440/44043204005.pdf>
- García, G. (2016). Recuperado de <https://tuvntana.files.wordpress.com/2016/03/teorias-o-enfoques-de-la-administracion.pdf>
- García, M. (2014). *El control interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la gestión gerencial de las empresa*. (Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granda, Bogotá-Colombia). Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12715/ENSAYO%20-%20OPCION%20DE%20GRADO%20-%20CONTROL%20INTERNO.pdf;jsessionid=DDC9A41AADC4838FBDDBE2AFC19F4111?sequence=1>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huayta, H. (2018). *Gestión cultural y eficacia de procesos administrativos según trabajadores del ministerio de cultura, 2017*. (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú). Recuperado de <http://repositorio.cultura.gob.pe/bitstream/handle/CULTURA/623/GESTI%C3%93>

- N%20CULTURA%20Y%20EFICACIA%20DE%20PROCESOS%20ADM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación guía para la comprensión holística de la ciencia* (4 ed.). Caracas: Quiros Ediciones. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/312670255/J-Hurtado-de-Barrera-Metodologia-de-Investigacion-Revisado>
- Layme, M. (2015). *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la municipalidad provincial mariscal nieta, 2014*. (Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua-Perú). Recuperado de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/22/Egla_Tesis_titulo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley N° 28716. (2006). *Diario oficial El Peruano*. Lima, Perú. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28716.pdf>
- Ley N° 27444. (2001). *Diario Oficial el Peruano*. Lima-Perú. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Ley-de-Procedimiento-Administrativo-de-PersonalLey27444.pdf>
- Mantilla, B. (2018). *Auditoria del Control Interno*. Bogotá. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Melgarejo, C. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota 2016*. (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Chota-Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9033/Melgarejo_CNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Melo, P., & Uribe, M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S*. (Tesis de pregrado, Pontifica Universidad Javeriana Cali, Santiago de Cali). Recuperado de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mode, E. (2005). *Elementos de probabilidad y estadística*. Barcelona, España: Editorial Reverté. doi:ISBN: 84-291-5092-7
- Moreira, K., & Pérez, K. (2018). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos aplicado a Litografic Ciudad de Guayaquil*. (Tesis de pregrado, Universidad De

- Guayaquil, Guayaquil-Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27326/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20DE%20LOS%20PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS%200APLICADO%20A%20LITOGRAFIC%20CIUDAD%20%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>
- Observatori de Bioètica i Dret. (1979). *El Informe Belmont*. Barcelona: Universidad de Barcelona. Recuperado de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Paz, L. (2012). *Diseño de un sistema de control interno administrativo - financiero para los departamentos de recursos humanos, ventas y finanzas para empresas dedicadas a la importación y distribución de confites. Caso : empresa Cadbury Adams Ecuador S.A.* (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana, Quito, Ecuador). Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4473>
- Pomaquispe, C. (2018). *Implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Distrital de Lucma, 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Pomabamba-Perú). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2583/SISTEMA_DE_CONTROL_INTERNO_MUNICIPALIDAD_CALIXTO_POMAQUISPE_SUSANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Radio Onda Azul. (25 de enero de 2019). *Puno: Revelan que sólo 7 auditorías realizó el OCI del gobierno regional en 2018*. Recuperado de <https://www.radioondaazul.com/puno-revelan-que-solo-7-auditorias-realizo-el-oci-del-gobierno-regional-en-2018-81207.html>
- Resolución Directoral N° 000005-2016-DCS-DGDP-VMPCIC-MC. (2016). *Diario Oficial El Peruano*. Lima-Perú. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/212595/rd-000005-2016-dcs-dgdp-vmpcic-mc-raul.pdf>
- Revistas S.L.U. (2015). Recuperado el 25 de marzo de 2019, de Ansiedad: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/ansiedad.html>
- Rey, J. (2013). *Contabilidad y fiscalidad* (1 ed.). Madrid, España: Ediciomes Paranifo, S.A. doi:ISBN: 978-84-9732-974-3
- Reyes, A. (2013). *Administración de Empresa. Teoría y práctica*. Perú: limusa.

- Rodriguez, Z. (2018). *El sistema de control interno en la gestión de las empresas constructoras del distrito de Cajamarca, 2016*. (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca-Perú). Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1963/EL%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20CONSTRUCTORAS%20DEL%20DISTRITO%20DE%20CAJAMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, D. (2012). *El sistema de control interno gerencial*. España: Editorial Academia Espanola . doi:ISBN: 9783847369271
- Salvadori, N., & Gehrke, C. (Edits.). (2011). *Keynes, Sraffa, and the Criticism of Neoclassical Theory: Essays in Honour* (2 ed.). Ney York: Routledge Stude in the history of economicis. doi:ISBN: 978-0-203-81772-8
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica* (2 ed.). México: Tamayo. doi:ISBN: 968-18-6510-3
- Tuchia, T., & Malca, H. (2018). *Evaluación del control interno para determinar la eficiencia de la gestión operativa de la unidad de tesorería y su impacto en la liquidez de la municipalidad de Santa Cruz, 2016-2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1761/1/TL_TuchiaTimiasIwao_MalcaHuama_nPorfirio.pdf
- Venceremos. (28 de enero de 2019). *Ligeros avances en el control interno en Guantánamo*. Recuperado de Diario digital Venceremos: <http://www.venceremos.cu/guantanamo-noticias/16248-ligeros-avances-en-el-control-interno-en-guantanamo>

Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivo general	Variables y dimensiones	Población	Diseño
Implementación del sistema operativo de control interno para mejorar los procesos administrativos en la municipalidad distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca.	¿Cómo sería la implementación del sistema operativo de control interno para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019?	proponer la implementación del sistema operativo de control interno para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.	Variable Independiente: Sistema operativo de control interno	Población. Está conformada por 12 funcionarios de la municipalidad distrital de Utcyacu.	El diseño de investigación fue de triangulación concurrente según Hernández, Baptista y Fernández (2014), un diseño que forma parte del enfoque mixto.
		Objetivos específicos	Variable Dependiente: Procesos administrativos	Muestra. se consideró a la totalidad de funcionarios, decir los 12 funcionarios de la municipalidad distrital de Utcyacu.	
		<p>a) Diagnosticar el control interno en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.</p> <p>(b) Determinar el nivel de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.</p> <p>(c) Diseñar un sistema operativo de control interno para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2019.</p>			

Instrumentos

INSTRUMENTO DE CONTROL INTERNO

Instrumento para medir el nivel del control interno en la Municipalidad Distrital de Utcyacu, marque la respuesta según corresponda.

1= Nunca

2=Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5 = Siempre

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
AMBIENTE DE CONTROL						
1	“La Municipalidad Distrital de Utcyacu muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios.”					
2	“La Municipalidad Distrital de Utcyacu incentiva el desarrollo transparente de las actividades de la entidad.”					
3	“La Municipalidad Distrital de Utcyacu proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de las labores de control.”					
4	“La administración ha difundido la "Ley del Código de Ética de la Función Pública"					
5	“Dentro de la Municipalidad Distrital de Utcyacu se comunican debidamente las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas.”					
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
6	“La Municipalidad Distrital de Utcyacu ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.”					
7	“La entidad cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos.”					
8	“Se ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades de las diferentes unidades orgánicas o procesos.”					
9	“En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad).”					
10	“En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia).”					
ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL						
11	“Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en manuales o directivas y son realizados para todos los procesos y actividades.”					
12	“Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables.”					
13	“Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo.”					
14	“La información económica relativa a su área previamente es revisada por más de un área responsable.”					

15	“El costo de los controles establecidos para sus actividades está de acuerdo a los resultados esperados (beneficios).”					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
16	“La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones.”					
17	“Se han definido niveles para el acceso del personal al sistema de información.”					
18	“Los titulares y funcionarios identifican las necesidades de información de todos los procesos y han implementado los controles necesarios en las áreas respectivas.”					
19	“Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.”					
20	“La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades.”					
SUPERVISIÓN						
21	“En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello.”					
22	“Las unidades orgánicas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos en los que interviene se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos (monitoreo).”					
23	“Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.”					
24	“Cuando se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas. ”					
25	“Se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas por el OCI.”					

GRACIAS

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el procedimiento administrativo en la Municipalidad distrital de Uticyacu. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

II. INDICACIONES.

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

1= Nunca

2=Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5 = Siempre

ITEMS	1	2	3	4	5
1. Se solicita documento nacional de identidad al usuario.					
2. Se solicita el documento el documento original a fedatear.					
3. Se presenta solicitud dirigida al alcalde para el reconocimiento de las juntas vecinales.					
4. Se presenta actas fedateadas de la constitución de las juntas vecinales.					
5. Se presentan los DNI de los miembros de la junta directiva.					
6. El usuario presenta solicitudes de apoyo al alcalde.					
7. Presenta documentos que acredite la necesidad solicitada.					
8. Se solicita certificado de nacimiento expedida por el médico.					
9. Los padres declarantes presentan DNI para la inscripción de nacimiento.					
10. Se presenta los declarantes dentro de los 30 días exigidos por ley.					
11. Presentan expediente completo de acuerdo al TUPA.					
12. Se cumple con la entrega oportuna del expediente.					
13. Presenta solicitud dirigida al alcalde solicitando certificado de soltería y/o viudez.					
14. La entidad emite los certificados en los plazos establecidos en el TUPA.					
15. Se solicita memoria descriptiva, plano de descripción y localización del bien.					
16. Se realiza la inspección ocular del bien.					
17. Se solicitan los documentos que acrediten ser dueños de la propiedad.					
18. Los planos se encuentran visados por profesional colegiado.					

19. La expedición de la licencia de construcción se realiza dentro del plazo establecido en el TUPA.					
20. Para otorgar la licencia se cumple con los requisitos establecidos en el TUPA					
21. Se cuenta con personal especializado para realizar la inspección a los locales comerciales.					
22. Se realiza la inspección técnica antes de aprobar el procedimiento.					
23. Presentan los requisitos de acuerdo a lo establecidos en el TUPA.					

Muchas gracias

Anexo - Propuesta

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTICYACU – SANTA CRUZ – CAJAMARCA 2019

La implementación del SCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu favorece para alcanzar los objetivos institucionales por medio de una gestión eficaz, eficiente y claro de los recursos públicos, a favor de los ciudadanos. Es necesario recalcar que el modelo de implementación está orientado en estructurar de manera formal el SCI, instante a través del cual el mismo ingresa en un ciclo continuo, dinámico y permanente en el tiempo. La Municipalidad Distrital de Utcyacu empieza su implementación del SCI conforme al siguiente Modelo de implementación:

ETAPA I: Acciones preliminares

ACTIVIDAD 1: SUSCRIBIR ACTA DE COMPROMISO

Es importante que el gerente municipal y todos los funcionarios que conforman la Alta Dirección de la entidad se comprometan formalmente en la implementación del SCI, así como velar por su eficaz funcionamiento, para lo cual suscriben un acta de compromiso a fin de que el proceso de implementación del SCI.

El gerente de la Municipalidad Distrital de Utcyacu establece el compromiso institucional en relación a la implementación del SCI.

Función 1: Invocar a todos los funcionarios de la Alta Dirección a una reunión, la cual tendrá como agenda la informar las funciones, obligaciones y periodos para implementar el SCI y su relevancia para la Municipalidad Distrital de Utcyacu.

Función 2: Firmar el acta de compromiso de índole institucional, preparado por el gerente y Dirección General de la Municipalidad Distrital de Utcyacu.

Función 3: Publicar y difundir el acta, en el portal de transparencia.

Función 4: Enviar el acta de compromiso al Comité de Control Interno (CCI), después de establecido e instaurado.

Un funcionario de la Alta Dirección que se incorpora a la Municipalidad Distrital de Utcyacu:

Función 1: Firmar un acta de compromiso de manera individual, en relación al acta de compromiso institucional; entre los treinta (30) días calendario.

Función 2: Enviar el acta de compromiso individual al CCI después establecido e instaurado.

Función 3: Requerir la publicación del acta en el portal de transparencia.

ACTIVIDAD 2: CONFORMAR COMITÉ DE CONTROL INTERNO

Es preciso la elección de un Comité de Control Interno formal, en cual se encargará de dar inicio a las actividades indispensables para la apropiada implementación del SCI y su eficiente funcionamiento, a través de la mejora continua y constituye una instancia a través de la cual se monitorea el proceso de implementación del SCI. Comenzando en la suscripción del acta de compromiso, se constituye el CCI por medio de resolución firmada por el Titular de la institución.

El gerente de la Municipalidad Distrital de Utcyacu formaliza el compromiso institucional en relación a la implementación del SCI.

Función 1: Emitir una resolución conformando el CCI de la Municipalidad Distrital de Utcyacu, conformado por funcionarios de gerencia, con un mínimo de tres personas, con la misma cantidad de suplentes (Ver Directiva N° 013-2016-CG/GPROD, numeral 7.2.1, Actividad 2, quinto guion).

Función 2: Notificar a cada miembro del CCI la resolución correspondiente.

Función 3: Colocar la publicación de la resolución en el portal de transparencia.

El presidente del CCI, luego de que se emita la resolución de conformación

Función 1: El Presidente del CCI llamará a reunión a todos los miembros que componen el comité.

Función 2: Aceptar el acta de instalación.

Función 3: Apertura del “Libro de actas”.

Función 4: Requerir la publicación en el portal de transparencia.

Función 5: Elaborar el proyecto de Reglamento del CCI de la Municipalidad Distrital de Utcuyacu, que reglamente las obligaciones y labores de sus miembros que integran el comité.

Función 6: Elevar el proyecto de Reglamento del CCI al gerente municipal.

Función 7: Registro de los expedientes previos del CCI y el acta de instalación del software informático: “Seguimiento y Evaluación del Sistema de Control Interno”, disponible en el portal de la CGR.

Función 8: Aprobar el Reglamento del CCI, y publicarlo en el portal de transparencia.

Función 9: Tiene conocimiento del Reglamento del CCI, dando cumplimiento del acta.

Función 10: Registrar el Reglamento del CCI en el aplicativo informático de la CGR.

ACTIVIDAD 3: SENSIBILIZAR Y CAPACITAR EN CONTROL INTERNO

Es indispensable realizar un procedimiento de concientización y socialización sobre el Control Interno con la finalidad de convencer e incluir a todos los funcionarios públicos del papel activo que realizan en la implementación del SCI. Para ello, el CCI, por medio del Equipo de Trabajo Operativo, produce un plan de concientización y capacitación en Control Interno, que comprende la programación de diálogos de concientización entre otros elementos de difusión para todos los funcionarios, así como las capacitaciones especialmente a los equipos de trabajo implicados directamente con la implementación del SCI y a todos los funcionarios públicos de la entidad. El CCI administra la aceptación del plan ante la unidad orgánica

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Encargar al Equipo de Trabajo Operativo la producción del Plan de concientización y capacitación en Control Interno organizando con la Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Presupuesto.

Función 2: Encomendar a la Oficina de Comunicaciones, preparar el material de difusión de Control Interno, con mejoras que se hayan realizado en la Municipalidad Distrital de Utcyacu.

El equipo de trabajo operativo en la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Identificar todos los componentes orgánicos y el total de servidores que existen en la Municipalidad Distrital de Utcyacu.

Función 2: Preparar el Plan de concientización y capacitación en Control Interno., dicho plan se prepara entre los 90 días calendarios.

Función 3: Elaborar el material para transmitir lo avanzado por la Municipalidad Distrital de Utcyacu, en coordinación con el Equipo de Trabajo Operativo.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Analizar y autorizar el plan de concientización y capacitación sobre Control Interno.

Función 2: Encargar a la Oficina de Recursos Humanos el desarrollo del Plan de concientización y capacitación.

Función 3: Examinar y autorizar el material de Control Interno.

Función 4: Encargar a la Oficina de Comunicaciones, difundir el expediente sobre Control Interno.

Función 5: Solicitar la publicación del acta de aprobación del Plan de sensibilización y capacitación en Control Interno agregando el portal de transparencia.

Función 6: Firmar el acta y el Plan de concientización y capacitación en el aplicativo de la CGR

Función 7: Elaborar el plan de concientización y capacitación en Control Interno.

Función 8: Elaborar un informe y entregarlo al CCI. También, comunicará sobre los adelantos antes de su fin.

Función 9: Concretar un reporte de la Etapa I – Fase de Planificación

ETAPA II: IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS

ACTIVIDAD 4: ELABORAR EL PROGRAMA DE TRABAJO PARA REALIZAR EL DIAGNÓSTICO DEL SCI

El CCI, por medio del Equipo de Trabajo Operativo, prepara el programa de trabajo fijando el objetivo, consecuencia, acciones, cronograma de trabajo y encargado de cada actividad para identificar las brechas (diagnóstico), considerando los recursos humanos, estimaciones, materiales, tecnológicos, etc., que se soliciten para tal objeto. El gerente municipal autoriza el programa de trabajo que determina el recorrido de las actividades encomendadas para empezar las actividades.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu:

Función 1: Solicitar que cada unidad escoja un Coordinador de Control Interno para que proporcionen la información.

Función 2: Determinar el efecto del análisis del SCI para preparar el Programa de Trabajo en la Municipalidad Distrital de Utcyacu.

Función 3: Encomendar al Equipo de Trabajo Operativo el desarrollo del Programa de Trabajo y la lista de los Coordinadores de Control Interno.

Función 4: Citar, a los Coordinadores de Control Interno de la Municipalidad Distrital de Utcyacu a reunión con el fin de presentar al Equipo de Trabajo Operativo y se conozcan las normas adecuadas.

El equipo de trabajo operativo en la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Preparar una propuesta de Programa de Trabajo que debe implicar la siguiente información:

- Objetivo del diagnóstico.
- Descripción de las acciones que se contiene el plan operativo de la Municipalidad Distrital de Utcyacu.
- Cronograma de trabajo
- Responsable de cada actividad.

Oficina de Comunicaciones

Función 1: Preparar una propuesta del material de difusión referente al Control Interno, con respecto al adelanto efectuado por la Municipalidad Distrital de Utcyacu.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu:

Función 1: Examinar y firmar, en señal de conformidad, la propuesta del Programa de Trabajo, lo que debe consignar en acta, también su convenio para establecer su presentación frente al gerente municipal. Además, estudia y autoriza el material de difusión designado.

Función 2: Citar a reunión al Titular de la entidad y a la Alta Dirección para presentar la propuesta del Programa de Trabajo y completar con las contribuciones de los asistentes.

Función 3: Enviar la propuesta de Programa de Trabajo al Titular de la entidad requiriendo su conformidad.

Gerente de la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Autorizar el Programa de Trabajo, con una revisión previa, preparando su cumplimiento conforme a los lapsos de tiempo determinados en dicho Programa.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu:

Función 1: Dejar constatado en el acta de Sesión del CCI la aceptación del Programa de Trabajo por parte del gerente municipal.

Función 2: Requerir la publicación del Programa de Trabajo en el portal de transparencia.

Función 3: Registrar las actas y el Programa de Trabajo en el aplicativo informático de la CGR.

ACTIVIDAD 5: REALIZAR EL DIAGNÓSTICO DEL SCI

El CCI efectúa el análisis del SCI, por medio del Equipo de Trabajo Operativo y con la ayuda de los Coordinadores de Control Interno, elaborando el Programa de Trabajo admitido y determina los resultados rescatados en el informe de diagnóstico. El CCI presenta el informe de diagnóstico al gerente municipal y Alta Dirección de la Municipalidad Distrital de Utcyacu, requiriendo habilite la elaboración del plan de trabajo para el cierre de brechas reconocidas.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu:

Función 1: Requerir al gerente municipal que informe a los funcionarios y servidores públicos de la entidad la iniciación del análisis del SCI, pidiendo la contribución y responsabilidad institucional.

Función 2: Citar a reunión a los Coordinadores de Control Interno y al Equipo de Trabajo Operativo, a fin de informarles el inicio de actividades para el análisis y la relevancia de tener su ayuda en dicho procedimiento.

Función 3: Empezar la ejecución del Programa de Trabajo con la recopilación de información documental y normativa con la que cuenta la institución. De manera adicional, emplear la Matriz de relación de los Componentes del SCI

En caso de realizar encuestas.

Procedimiento para aplicar encuestas dirigidas a los funcionarios y servidores públicos de niveles directivos y operativos, con la finalidad de reconocer las brechas en relación a como se percibe la implementación del SCI por cada uno de sus cinco componentes.

El equipo de trabajo operativo en la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Examinar la información documental y normativa, compilada y reconocer las debilidades de control, los cuales incluirá:

Realizar un diagnóstico de la gestión por procesos, por ello es indispensable tener en cuenta entre otros aspectos, la descripción de sus procesos, la distribución del mapa de procesos, el detalle de los procesos y la producción del manual de gestión de procesos y procedimientos, tomando en consideración lo determinado en la “Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública” emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros y otras que a juicio de la entidad considere utilizar.

Realizar un diagnóstico de la gestión de riesgos de la entidad. Comprobar si cuentan con una política de riesgos, manual (metodología) y plan de gestión de riesgos.

Función 2: Preparar habitualmente un reporte de monitoreo sobre los progresos del análisis del SCI, para que el CCI efectúe la búsqueda y protección debido.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu:

Función 1: Examinar y autorizar los reportes de monitoreo, tomando los acuerdos apropiados para garantizar que se cumpla el plan de trabajo.

El equipo de trabajo operativo en la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Preparar el proyecto del informe de análisis. Distribución de informe de diagnóstico) por medio del cual se fortalezcan los resultados Recuperados.

Oficina de Comunicaciones en la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Elaborar material de difusión referente al Control Interno, concerniente al progreso ejecutado en la Municipalidad Distrital de Utcyacu, en coordinación con el Equipo de Trabajo Operativo.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu:

Función 1: Examinar y acreditar el informe de análisis, también el material de difusión propuesto. Este consentimiento se puede evidenciar en el acta de sesión de CCI, así como el acuerdo de exponer los logros del análisis ante el gerente municipal.

Función 1: Exponer los resultados del análisis ante el gerente municipal y la Alta Dirección Municipalidad Distrital de Utcyacu.

Función 2: Requerir la publicación del informe de diagnóstico, en el portal de transparencia, de ser necesario.

Función 3: Registrar el informe de diagnóstico en el aplicativo informático de la CGR.

Función 4: Emitir reporte de evaluación correspondiente a la Etapa II – Fase de Planificación.

ETAPA III: ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO PARA EL CIERRE DE BRECHAS

ACTIVIDAD 6: ELABORAR EL PLAN DE TRABAJO CON BASE EN LOS RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DEL SCI

Elaboración del plan de trabajo con relación a los resultados del análisis del SCI El CCI, por medio del Equipo de Trabajo Operativo, prepara el plan de trabajo en el que se especifican las actividades para la terminación de cada brecha reconocida, eligiendo al responsable de realizar cada acción, recursos solicitados para la realización de las acciones e instituyendo el cronograma de trabajo, para después, por medio de un informe, elevarlo al Titular de la entidad solicitando su aprobación. Gerente municipal autoriza el plan de trabajo y prepara su implementación en los plazos establecidos, y concediendo los recursos obligatorios.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu:

Función 1: Encomendar al Equipo de Trabajo Operativo el desarrollo del proyecto del plan de trabajo y de un informe sustentatorio.

El equipo de trabajo operativo en la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Preparar el proyecto del plan de trabajo, con respecto a los resultados del informe de diagnóstico del SCI, garantizando que las actividades a realizar guarden relación con la programación de actividades del Plan Operativo Institucional de la entidad.

Función 2: Preparar el proyecto del informe del plan de trabajo, que lo sustente y elevarlo de manera conjunta con el Plan de trabajo al CCI.

Función 3: Realizar la gestión respectiva para que las acciones determinadas se incorporen en el plan operativo institucional adecuado de la unidad orgánica, de ser preciso, lo que debe ser comunicado al CCI.

Oficina de Comunicaciones en la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Preparar material de difusión referente al Control Interno, concerniente al progreso realizado en la Municipalidad Distrital de Utcyacu, en coordinación con el Equipo de Trabajo Operativo.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu:

Función 1: Examinar y visar, en señal de conformidad, la propuesta del Plan de trabajo, lo que debe constar en acta, así como su acuerdo para efectuar su presentación ante el Gerente Municipal y la Alta Dirección de la Municipalidad Distrital de Utcyacu. Asimismo, examina y acredita el material de difusión propuesto.

Función 2: Citar a reunión al titular, Gerente Municipal y la Alta Dirección de la Municipalidad Distrital de Utcyacu para mostrar el proyecto del plan de trabajo e integrarlo con los aportes de los asistentes.

Función 3: Elevar el proyecto de plan de trabajo al Titular de la entidad solicitando su aprobación.

Gerente Municipal en la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Autorizar el plan de trabajo, orientando a las unidades orgánicas la realización de las acciones asignadas en dicho Plan

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu:

Función 1: Dejar evidenciado en el acta de Sesión del CCI la conformidad del plan de trabajo por el titular de la entidad.

Función 2: Requerir que se publique el plan de trabajo en el portal de transparencia.

Función 3: Tener un registro del plan de trabajo en el aplicativo informático de la CGR.

Función 4: Emitir reporte de evaluación correspondiente a la Etapa III – Fase de Planificación.

ACTIVIDAD 7: EJECUTAR LAS ACCIONES DEFINIDAS EN EL PLAN DE TRABAJO

El gerente municipal ordena a los equipos orgánicos, conforme a sus capacidades, la realización de las actividades señaladas en el plan de trabajo para el cierre de brechas del SCI, de acuerdo a los plazos señalados. Las unidades orgánicas incluyen en sus planes operativos las actividades que conciernen conforme al plan de trabajo con la finalidad de garantizar recursos para la ejecución del mismo.

Gerente municipal en la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Establecer la ejecución del plan de trabajo en los plazos señalados en el mismo, por medio de un aviso institucional el cual se difunde internamente.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu:

Función 1: Citar a reunión a aquellos que hayan elegido como responsables de las actividades señaladas en el plan de trabajo, así como al jefe inmediato principal de ser

necesario, para declarar la confianza depositada en ellos y afianzar su compromiso con la implementación del SCI, dejando pruebas con la firma del acta.

El equipo de trabajo operativo en la Municipalidad Distrital de Uticyacu

Función 1: Realizar el seguimiento a las unidades orgánicas para que éstas acaten la implementación de las acciones señaladas en el plan de trabajo, conforme a sus capacidades.

Función 2: Preparar informes de avances periódicamente de todas las actividades establecidas y enviarlos al equipo de Trabajo Operativo, con copia a su jefe inmediato.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Uticyacu:

Función 1: Realizar el seguimiento de que se cumpla el plan de trabajo por medio de la exploración y autorización de los reportes de evaluación trimestrales de la implementación del SCI, y acogerse a las medidas adecuadas para que el plan de trabajo se elabore en los plazos señalados en el mismo, dejando evidenciado en el acta.

Función 1: Registrar las actas, pruebas de implementación de las actividades del plan de trabajo y los alcances de evaluación trimestral de la implementación del SCI en el aplicativo informático de la CGR.

ETAPA IV: CIERRE DE BRECHAS

ACTIVIDAD N° 8: ELABORAR REPORTES DE EVALUACIÓN RESPECTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SCI

El CCI, por medio del Equipo de Trabajo Evaluador, prepara reportes del cumplimiento de las etapas de cada fase de la implementación del SCI, tomando en cuenta los convenios y planes autorizados por la institución, con el propósito de comunicar al Titular del cumplimiento de los plazos y avances al proceso de implementación del SCI.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu:

Función 1: Encomendar al Equipo de Trabajo Evaluador la preparación de reportes de valoración al concluir cada etapa de la fase de planificación y trimestralmente en la fase de Ejecución.

El equipo de trabajo operativo en la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Preparar los proyectos de reportes de evaluación, con ayuda de los Coordinadores de Control Interno, al concluir cada etapa de la Fase de Planificación (Ver Anexo N° 19: Reporte de evaluación por etapa – Fase de Planificación) y enviarlo al CCI anexando las evidencias correspondientes.

Función 2: Preparar los proyectos de reportes de evaluación trimestralmente sobre la elaboración del plan de trabajo (Ver Anexo N° 20: Reporte de evaluación trimestral – Fase de Ejecución), establecidos en los informes de avance periódicos hechos por los Responsables de las actividades determinadas en el plan de trabajo (de corresponder), y enviarlos al CCI incluyendo las pruebas de su implementación.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu:

Función 1: Analizar y autorizar los reportes de evaluación, teniendo constancia en acta.

Función 2: Elevar cada reporte de evaluación gerente municipal, por medio de documento interno.

Función 3: Solicitar la publicación de los reportes de valoración en el portal de transparencia, de ser necesario.

Función 4: Registrar las actas y los reportes de evaluación en el aplicativo informático de la CGR.

ACTIVIDAD N° 9: ELABORAR UN INFORME FINAL

El CCI, con la ayuda del Equipo de Trabajo Evaluador, elabora un informe final al término del plazo de implementación del SCI, conforme a los plazos señalados en el numeral 7.6 de la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Uticyacu:

Función 1: Encargar al Equipo de Trabajo que evalúa la elaboración del informe final, antes de la culminación del lapso de tiempo señalado en la implementación del SCI.

El equipo de trabajo operativo en la Municipalidad Distrital de Uticyacu

Función 1: Preparar el proyecto del informe final, que reúna toda la información del procedimiento de implementación del SCI.

Oficina de Comunicaciones en la Municipalidad Distrital de Uticyacu

Función 1: Preparar el material para difundirlo con referencia al Control Interno, con respecto al progreso efectuado por la Municipalidad Distrital de Uticyacu, en unión con el Equipo de Trabajo Evaluador.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Uticyacu:

Función 1: Examinar y autorizar el proyecto del informe final, del mismo modo el material para difundir lo propuesto, estipulando su presentación frente al gerente municipal y la Alta Dirección; dejando constancia de ello en acta.

Función 2: Citar a reunión al gerente municipal y a la Alta Dirección con la finalidad de la presentación del Informe final, dejando evidencia en la firma del acta. Tarea 6: Enviar el informe final al Titular de la entidad para su posterior aceptación.

Función 3: Requerir que se publique el informe final en el portal de transparencia.

Función 4: Tener un registro de las actas y el Informe final en el aplicativo informático de la CGR.

ACTIVIDAD 10: RETROALIMENTAR EL PROCESO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SCI

El feedback consiente en lograr permanente mejora del SCI, lo que se traduce siendo eficaz, eficiente y claro en la gestión de la Municipalidad Distrital de Uticyacu en apoyo para cumplir los objetivos institucionales.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu:

Función 1: Encomendar al Equipo de Trabajo que evalúa la preparación de un informe de retroalimentación del SCI.

El equipo de trabajo operativo en la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Presentar al CCI acciones que corrijan en relación a las desorientaciones descubiertas en cada información que se evalúa, en unión con los Coordinadores de Control Interno y del Equipo de Trabajo Operativo, que puede contener una actualización del Plan de concientización y capacitación en Control Interno, del Programa de trabajo para el análisis y/o del Plan de trabajo para la implementación del SCI; por medio del proyecto del informe de retroalimentación del SCI y llevarlo al CCI.

Oficina de Comunicaciones en la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Preparar el material de manera que se difunda, con respecto al Control Interno, afín del progreso elaborado por la institución, en unión con el Equipo de Trabajo Evaluador.

El presidente del CCI en la Municipalidad Distrital de Utcyacu:

Función 1: Examinar y autorizar el proyecto de informe de feedback del SCI, asimismo, el material de publicación, pactando su presentación frente al gerente municipal; dejando evidencia del mismo con la firma del acta.

Función 2: Llevar el informe de retroalimentación del SCI al gerente municipal, referente a las desviaciones halladas y las acciones que se puedan corregir, requiriendo se cumplan con las mismas.

Función 3: Hacer un registro del informe de retroalimentación del SCI también que los documentos se mantengan actualizados, de ser necesario, en el aplicativo informático de la CGR.

Gerente municipal en la Municipalidad Distrital de Utcyacu

Función 1: Dar cumplimiento de las acciones correctivas aprobadas por el CCI, por medio de un mensaje institucional.

ANEXOS

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Formato de validación de propuesta Técnica DELPHI

Dra. Zuly Cristina Molina Carrasco

LA TÉCNICA DELPHI.

1. Etimología.

El nombre **Delphi** proviene de la antigua Grecia: *Delphos* fue la localidad donde estuvo el más famoso santuario panhelénico, centrado en el oráculo de Apolo, donde según la leyenda, el indicado oráculo, manifestaba la voluntad de Zeus a través de una sacerdotisa (la pitonisa), cuyas ambiguas palabras interpretaban los sacerdotes. Este oráculo alcanzó prestigio en los siglos V, VI y VII antes de J.C.

2. Definición

"El Método Delphi es un programa cuidadosamente elaborado, que sigue una secuencia de interrogaciones individuales a través de cuestionarios, de los cuales se obtiene la información que constituirá la retroalimentación para los cuestionarios siguientes".(Konow I & Pérez G 2010)

3. **Objetivo** Según Garavaliay G (2004) y Landeta (2006) el objetivo de la técnica es lograr un consenso fiable entre las opiniones de un grupo de expertos, a través de una serie de cuestionarios que se responden anónimamente. Se comparte el punto de vista de Howze y Dalrymple (2004), quienes sostienen que la técnica ha pasado de un enfoque predictivo sobre situaciones futuras posibles, a uno basado en identificar o priorizar preferencias o soluciones a problemas prácticos por parte de un grupo de expertos.

4. **Procedimiento:** Para Powell (2009), Beattie, Hek, Ross y Galvin (2008) y Landeta (2009) la técnica consiste en una comunicación grupal remota o a *distancia*, en que los participantes no tienen comunicación directa cara a cara. Es un proceso estructurado, en que una serie de cuestionarios son aplicados en forma secuencial en el tiempo. Es decir, los expertos deben ser consultados al menos dos veces sobre la misma pregunta, de modo que puedan reconsiderar sus respuestas, ayudados por la información recibida de los demás expertos. De acuerdo a lo anterior, existe una retroalimentación controlada a los participantes, el intercambio de información entre los expertos no es libre, es dirigida por el coordinador del Delphi, de modo, que gradualmente la información irrelevante es eliminada. Esta técnica de validación se utiliza mayormente en temas sociales, administrativos, en medicina y otras especialidades de acuerdo al tipo de investigación que se realice.

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI**ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS****I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS**

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que están realizando los (las) tesis, relacionado con la propuesta de **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTICYACU – SANTA CRUZ – CAJAMARCA**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria 0
- 1.2. Cargos que ha ocupado Jefe Regional de Lambayeque del Instituto del Mar del Perú
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Instituto del Mar del Perú
- 1.4. Años de experiencia como directivo en la educación o empresa 24
- 1.5. Grado académico: Doctor Gestión Pública y Gobernabilidad

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	✓		
Su propia experiencia	✓		
Trabajos de autores nacionales	✓		
Trabajos de autores extranjeros	✓		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	✓		
Su intuición	✓		

II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Jaime Enrique de la Cruz Galloso
--	----------------------------------

Se ha elaborado una propuesta

"IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTICYACU – SANTA CRUZ – CAJAMARCA".

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho lo agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	✓				
2	Representación gráfica de la propuesta	✓				
3	Secciones que comprende		✓			
4	Nombre de estas secciones	✓				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	✓				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones		✓			
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio		✓			

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto		✓			
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	✓				
3	Objetivos	✓				

4	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación		✓				
5							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	✓				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación		✓			
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	✓				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	✓				

Lugar y fecha Chiclayo, Julio del 2019 Sello y firma 
 Dr. Jaime E. De La Cruz Galloso
 ESP. EVAL. DE RECURSOS BIOTÓNICOS

DNI N° 16699495 Teléf.: 975936847

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombres, dirección electrónica de los (las) tesisistas y sus teléfonos correspondientes.

-Romelio Fernández Delgado

-ferdero20@hotmail.com

-CEL: 956306073

INFORME OPINION DE EXPERTOS: INSTRUMENTO (PRE Y POST-TEST)

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Completa el experto)	
Nombres y apellidos	Jaime Enrique de la Cruz Galloso
Profesión (es)	Ingeniero Pesquero
Grado (os) académico (s)	Doctor Gestion Publica y Gobernabilidad
Institución (es) donde labora	Instituto del Mar del Perú
Cargo que desempeña	Jefe de Investigaciones en Recursos Invertebrados
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Completa el investigador/ a)	
Título de la Investigación	Implementación Del Sistema Operativo De Control Interno Para Mejorar Los Procesos Administrativos En La Municipalidad Distrital De Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca.
Autor	Romelio Fernández Delgado
Denominación del Instrumento a validar	PROCESOS ADMINISTRATIVOS

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Completa el experto)

Criterios	Indicadores	Condición		
		BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.		✓	
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.	✓		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	✓		
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización Lógica.	✓		

PERTINENCIA	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evaluarán.	✓		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para evaluar los PROCESOS ADMINISTRATIVOS	✓		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico –Científicos.	✓		
COHERENCIA	Hay relación entre Dimensiones e indicadores.	✓		
METODOLOGÍA	El Instrumento responde al propósito o de la investigación (En relación a la variable dependiente)	✓		

IV. VALORACIÓN- OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Completa el experto)

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS (Completa el experto)

.....

Chiclayo, Junio del 2019

INSTITUTO DEL MAR DEL PERU

 Dr. Jaime E. De La Cruz Galloso
 ESP. EVAL. DE RECURSOS BENTÓNICOS
 Firma del Profesional Experto

N° de DNI16698495.....

N° De teléfono.....975936847.....

INFORME OPINION DE EXPERTOS: INSTRUMENTO (PRE Y POST-TEST)

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Completa el experto)	
Nombres y apellidos	Jaime Enrique de la Cruz Galloso
Profesión (es)	Ingeniero Pesquero
Grado (os) académico (s)	Doctor Gestión Pública y Gobernabilidad
Institución (es) donde labora	Instituto del Mar del Perú
Cargo que desempeña	Jefe de Investigaciones en Recursos Invertebrados
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Completa el investigador/ a)	
Título de la Investigación	Implementación Del Sistema Operativo De Control Interno Para Mejorar Los Procesos Administrativos En La Municipalidad Distrital De Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca.
Autor	Romelio Fernández Delgado
Denominación del Instrumento a validar	CONTROL INTERNO

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Completa el experto)

Criterios	Indicadores	Condición		
		BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.	✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.	✓		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		✓	
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización Lógica.		✓	

PERTINENCIA	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evaluarán.	✓		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para evaluar EL CONTROL INTERNO	✓		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico –Científicos.	✓		
COHERENCIA	Hay relación entre Dimensiones e indicadores.	✓		
METODOLOGÍA	El Instrumento responde al propósito o de la investigación (En relación a la variable dependiente)	✓		

IV. VALORACIÓN- OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Completa el experto)

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(.....) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS (Completa el experto)

.....

Chiclayo, Junio del 2019

INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ

Dr. Jaime E. De La Cruz Galloso
 ESP. EVAL. DE RECURSOS BENTÓNICOS

Firma del Profesional Experto

N° de DNI16698495.....

N° De teléfono.....975936847.....

LA TÉCNICA DELPHI.

1. Etimología.

El nombre **Delphi** proviene de la antigua Grecia: *Delphos* fue la localidad donde estuvo el más famoso santuario panhelénico, centrado en el oráculo de Apolo, donde según la leyenda, el indicado oráculo, manifestaba la voluntad de Zeus a través de una sacerdotisa ('la pitonisa), cuyas ambiguas palabras interpretaban los sacerdotes. Este oráculo alcanzó prestigio en los siglos V, VI y VII antes de J.C.

2. Definición

"El Método Delphi es un programa cuidadosamente elaborado, que sigue una secuencia de interrogaciones individuales a través de cuestionarios, de los cuales se obtiene la información que constituirá la retroalimentación para los cuestionarios siguientes".(Konow I & Pérez G 2010)

3. **Objetivo** Según Garavaliay G (2004) y Landeta (2006) el objetivo de la técnica es lograr un consenso fiable entre las opiniones de un grupo de expertos, a través de una serie de cuestionarios que se responden anónimamente. Se comparte el punto de vista de Howze y Dalrymple (2004), quienes sostienen que la técnica ha pasado de un enfoque predictivo sobre situaciones futuras posibles, a uno basado en identificar o priorizar preferencias o soluciones a problemas prácticos por parte de un grupo de expertos.
4. **Procedimiento:** Para Powell (2009), Beattie, Hek, Ross y Galvin (2008) y Landeta (2009) la técnica consiste en una comunicación grupal remota o a *distancia*, en que los participantes no tienen comunicación directa cara a cara. Es un proceso estructurado, en que una serie de cuestionarios son aplicados en forma secuencial en el tiempo. Es decir, los expertos deben ser consultados al menos dos veces sobre la misma pregunta, de modo que puedan reconsiderar sus respuestas, ayudados por la información recibida de los demás expertos. De acuerdo a lo anterior, existe una retroalimentación controlada a los participantes, el intercambio de información entre los expertos no es libre, es dirigida por el coordinador del Delphi, de modo, que gradualmente la información irrelevante es eliminada. Esta técnica de validación se utiliza mayormente en temas sociales, administrativos, en medicina y otras especialidades de acuerdo al tipo de investigación que se realice.

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI**ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS****I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS**

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que están realizando los (las) tesis, relacionado con la propuesta de **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTICYACU – SANTA CRUZ – CAJAMARCA**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria 05.
- 1.2. Cargos que ha ocupado DTP-DTC.
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: EAP de Administración - U.S.S
- 1.4. Años de experiencia como directivo en la educación o empresa 01
- 1.5. Grado académico: DOCTOR

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	⑦	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	✓		
Su propia experiencia	✓		
Trabajos de autores nacionales		✓	
Trabajos de autores extranjeros		✓	
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	✓		
Su intuición	✓		

II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINO
---------------------------------	------------------------------

Se ha elaborado una propuesta

"IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTICYACU – SANTA CRUZ – CAJAMARCA".

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	/				
2	Representación gráfica de la propuesta		/			
3	Secciones que comprende		/			
4	Nombre de estas secciones	/				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	/				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	/				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	/				

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	/				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	/				
3	Objetivos	/				

4	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	/				
5						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	/				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	/				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	/				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	/				

Lugar y fecha @Hiclayo, Taznio 2019 Sello y firma

Qno P
 José William Córdova Chirino
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 Mag. en Gestión y Docencia Educativa
 Doctor en Educación

DNI N° 09582232 Teléf.: 945381843

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombres, dirección electrónica de los (las) tesistas y sus teléfonos correspondientes.

-Romelio Fernández Delgado

-ferdero20@hotmail.com

-CEL: 956306073

INFORME OPINION DE EXPERTOS: INSTRUMENTO (PRE Y POST-TEST)

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Completa el experto)	
Nombres y apellidos	JOSE WILLIAM CORDOVA @HIRINOS
Profesión (es)	ADMINISTRACION
Grado (os) académico (s)	DOCTOR
Institución (es) donde labora	USS
Cargo que desempeña	DTC
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Completa el investigador/ a)	
Título de la Investigación	Implementación Del Sistema Operativo De Control Interno Para Mejorar Los Procesos Administrativos En La Municipalidad Distrital De Utcyacu – Santa Cruz – Cajamarca.
Autor	Romelio Fernández Delgado
Denominación del Instrumento a validar	PROCESOS ADMINISTRATIVOS

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Completa el experto)

Criterios	Indicadores	Condición		
		BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.	✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.	✓		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	✓		
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización Lógica.	✓		

PERTINENCIA	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evaluarán.	✓		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para evaluar los PROCESOS ADMINISTRATIVOS	✓		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico –Científicos.		✓	
COHERENCIA	Hay relación entre Dimensiones e indicadores.	✓		
METODOLOGÍA	El Instrumento responde al propósito o de la investigación (En relación a la variable dependiente)	✓		

IV. VALORACIÓN- OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Completa el experto)

(.X..) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(.....) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS (Completa el experto)

.....

Chiclayo, Junio del 2019

José William Córdova Chirino
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 Director en Gestión y Docencia
 Director en Educación

Firma del Profesional Experto

N° de DNI09582232

N° De teléfono.....945381843

INFORME OPINION DE EXPERTOS: INSTRUMENTO (PRE Y POST-TEST)

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Completa el experto)	
Nombres y apellidos	JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS
Profesión (es)	ADMINISTRACIÓN
Grado (os) académico (s)	DOCTOR
Institución (es) donde labora	USS
Cargo que desempeña	DTC
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Completa el investigador/ a)	
Título de la Investigación	Implementación Del Sistema Operativo De Control Interno Para Mejorar Los Procesos Administrativos En La Municipalidad Distrital De Utcayacu – Santa Cruz – Cajamarca.
Autor	Romelio Fernández Delgado
Denominación del Instrumento a validar	CONTROL INTERNO

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Completa el experto)

Criterios	Indicadores	Condición		
		BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.	✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.	✓		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	✓		
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización Lógica.	✓		

LA TÉCNICA DELPHI.

1. Etimología.

El nombre **Delphi** proviene de la antigua Grecia: *Delphos* fue la localidad donde estuvo el más famoso santuario panhelénico, centrado en el oráculo de Apolo, donde según la leyenda, el indicado oráculo, manifestaba la voluntad de Zeus a través de una sacerdotisa ('la pitonisa), cuyas ambiguas palabras interpretaban los sacerdotes. Este oráculo alcanzó prestigio en los siglos V, VI y VII antes de J.C.

2. Definición

"El Método Delphi es un programa cuidadosamente elaborado, que sigue una secuencia de interrogaciones individuales a través de cuestionarios, de los cuales se obtiene la información que constituirá la retroalimentación para los cuestionarios siguientes".(Konow I & Pérez G 2010)

3. **Objetivo** Según Garavaliay G (2004) y Landeta (2006) el objetivo de la técnica es lograr un consenso fiable entre las opiniones de un grupo de expertos, a través de una serie de cuestionarios que se responden anónimamente. Se comparte el punto de vista de Howze y Dalrymple (2004), quienes sostienen que la técnica ha pasado de un enfoque predictivo sobre situaciones futuras posibles, a uno basado en identificar o priorizar preferencias o soluciones a problemas prácticos por parte de un grupo de expertos.

4. **Procedimiento:** Para Powell (2009), Beattie, Hek, Ross y Galvin (2008) y Landeta (2009) la técnica consiste en una comunicación grupal remota o a *distancia*, en que los participantes no tienen comunicación directa cara a cara. Es un proceso estructurado, en que una serie de cuestionarios son aplicados en forma secuencial en el tiempo. Es decir, los expertos deben ser consultados al menos dos veces sobre la misma pregunta, de modo que puedan reconsiderar sus respuestas, ayudados por la información recibida de los demás expertos. De acuerdo a lo anterior, existe una retroalimentación controlada a los participantes, el intercambio de información entre los expertos no es libre, es dirigida por el coordinador del Delphi, de modo, que gradualmente la información irrelevante es eliminada. Esta técnica de validación se utiliza mayormente en temas sociales, administrativos, en medicina y otras especialidades de acuerdo al tipo de investigación que se realice.

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que están realizando los (las) tesisistas, relacionado con la propuesta de **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTICYACU – SANTA CRUZ – CAJAMARCA**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria 5 años
- 1.2. Cargos que ha ocupado Docente en la Escuela Post Grado UCV Vallejo
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Post Grado UCV Vallejo
- 1.4. Años de experiencia como directivo en la educación o empresa En empresa universitaria 2 años
- 1.5. Grado académico: Doctor

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1. Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2. Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros		X	
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Pepe Purisaca Vizil
--	---------------------

Se ha elaborado una propuesta

"IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTICYACU – SANTA CRUZ – CAJAMARCA".

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende		X			
4	Nombre de estas secciones		X			
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta		X			
3	Objetivos	X				

4	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
5						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

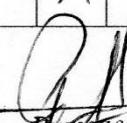
2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.		X			
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha

Junio 2019

Sello y firma


Pepe Puga Vigil
 ABOGADO
 ICAL: 1426

DNI N° 17551374

Teléf.: 979900068

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombres, dirección electrónica de los (las) tesisistas y sus teléfonos correspondientes.

-Romelio Fernández Delgado

-ferdero20@hotmail.com

-CEL: 956306073

INFORME OPINION DE EXPERTOS: INSTRUMENTO (PRE Y POST-TEST)

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Completa el experto)	
Nombres y apellidos	Pepe Purizaca Vigil
Profesión (es)	Abogado
Grado (os) académico (s)	Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad
Institución (es) donde labora	UCV-Chiclayo - Escuela Post Grado
Cargo que desempeña	Docente a tiempo parcial
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Completa el investigador/ a)	
Título de la Investigación	Implementación Del Sistema Operativo De Control Interno Para Mejorar Los Procesos Administrativos En La Municipalidad Distrital De Utcyacu - Santa Cruz - Cajamarca.
Autor	Romelio Fernández Delgado
Denominación del Instrumento a validar	PROCESOS ADMINISTRATIVOS

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Completa el experto)

Criterios	Indicadores	Condición		
		BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.	X		
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.	X		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización Lógica.	X		

PERTINENCIA	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evaluarán.	/		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para evaluar los PROCESOS ADMINISTRATIVOS	/		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico –Científicos.	/		
COHERENCIA	Hay relación entre Dimensiones e indicadores.	/		
METODOLOGÍA	El Instrumento responde al propósito o de la investigación (En relación a la variable dependiente)	/		

IV. VALORACIÓN- OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Completa el experto)

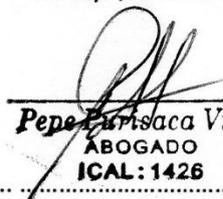
(......) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(.....) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

V. SOGERENCIAS (Completa el experto)

.....

Chiclayo, Junio del 2019


 Pepe Luisaca Vigil
 ABOGADO
 ICAL: 1426

Firma del Profesional Experto

N° de DNI ...1.755.1374

N° De teléfono...979900068

INFORME OPINION DE EXPERTOS: INSTRUMENTO (PRE Y POST-TEST)

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Completa el experto)	
Nombres y apellidos	Pepe Borisaca Sigal
Profesión (es)	Abogado
Grado (os) académico (s)	Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad
Institución (es) donde labora	UCV - Chiclayo - Escuela Post Grada
Cargo que desempeña	Docente a tiempo parcial
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Completa el investigador/ a)	
Título de la Investigación	Implementación Del Sistema Operativo De Control Interno Para Mejorar Los Procesos Administrativos En La Municipalidad Distrital De Utcyacu - Santa Cruz - Cajamarca.
Autor	Romelio Fernández Delgado
Denominación del Instrumento a validar	CONTROL INTERNO

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Completa el experto)

Criterios	Indicadores	Condición		
		BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.	X		
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.	X		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X		
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización Lógica.	X		

PERTINENCIA	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evaluarán.	X		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para evaluar EL CONTROL INTERNO	X		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico –Científicos.		X	
COHERENCIA	Hay relación entre Dimensiones e indicadores.	X		
METODOLOGÍA	El Instrumento responde al propósito o de la investigación (En relación a la variable dependiente)	X		

IV. VALORACIÓN- OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Completa el experto)

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS (Completa el experto)

.....

Chiclayo, Junio del 2019


Pepe Pujato Vigil
 ABOGADO
 ICAL: 1426

Firma del Profesional Experto

N° de DNI 17551374

N° De teléfono 979920068

AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS



MUNICIPALIDAD DISTRITAL UTICYACU

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"



AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS

LA GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTICYACU, expide lo siguiente:

AUTORIZACION

Visto la solicitud presentada por el CPC ROMELIO FERNÁNDEZ DELGADO , para que realice las investigaciones pertinentes a la ejecución de su tesis titulada **"IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTICYACU – SANTA CRUZ – CAJAMARCA"**, al efecto he dispuesto que los servidores de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTICYACU le brinden las facilidades necesarias para la recolección de dato en horarios coordinados al alumno de la escuela de POSGRADO de su Universidad.

Se expide el presente documento, para los fines que el interesado crea conveniente.

Uticuyacu , 04 de marzo 2019



AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION ELECTRONICA DE LA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

FERNANDEZ DELGADO ROMELIO
D.N.I. : 44969981
Domicilio : Calle Dos de Mayo S/N-Uticyacu-Santa Cruz-Cajamarca
Teléfono : Fijo : Móvil :956306073
E-mail : ferdero20@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :
.....

Escuela :
.....

Carrera :
.....

Título :
.....

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : Maestro en Gestión pública

Mención :
.....

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Fernandez Delgado Romelio

Título de la tesis:

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO DE CONTROL INTERNO PARA
MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE UTICYACU – SANTA CRUZ – CAJAMARCA.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

CONSULTORA Y CONSTRUCTORA FERNANDEZ E.I.R.L.

CPC. Romelio Fernandez Delgado
TITULAR GERENTE

Fecha :24-09-2019

TESIS

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Zuly Cristina Molina Carrasco, Asesora del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, **FERNÁNDEZ DELGADO ROMELIO**, titulada: **Implementación del sistema operativo de control interno para mejorar los procesos administrativos en la municipalidad distrital de Uticyacu – Santa Cruz – Cajamarca 2016**, constato que la misma tiene un índice de similitud de **24 %** verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 20 de Agosto del 2019


.....
Dra. Zuly Cristina Molina Carrasco
DOCENTE PSICOLOGA
C.No. 283447 C.Ps.P. 22555
.....
Dra. Zuly Cristina Molina Carrasco
DNI: 27259278

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.

REPORTE TURNITIN

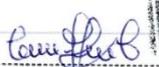
Implementación del sistema de control interno para procesos administrativos

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	10%	0%	23%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	12%
2	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	4%
3	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Fundación Universitaria CEIPA Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	1%
8	docplayer.es Fuente de Internet	<1%


Dra. Zully Cristina Molina Carrasco
DOCENTE PSICOLOGA
CPPe. 283607 C.Ps.P. 22555

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

FERNANDEZ DELGADO, ROMELIO

INFORME TITULADO:

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTICYACU – SANTA CRUZ – CAJAMARCA.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

SUSTENTADO EN FECHA: 23/08/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD

FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO